

TRAININGSKURSHANDBUCH FAIR GUIDANCE

VERBESSERUNG DES ZUGANGS ZU WEITERBILDUNG UND ZUM ARBEITSMARKT DURCH ZIELGRUPPENADÄQUATE BERATUNG FÜR BENACHTEILIGTE PERSONENGRUPPEN

Impressum

Diese Publikation wurde gemeinsam von den Partnern des Projektes *FairGuidance* entwickelt. Das Projekt wurde kofinanziert aus Mitteln des Programms Erasmus+, dem Programm für allgemeine und berufliche Bildung, Jugend und Sport der Europäischen Kommission 2014–2020.

Haftungsausschluss

„Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung (Mitteilung) trägt allein der Verfasser; die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.“



Kofinanziert durch das
Programm Erasmus+
der Europäischen Union

Lizenz

Diese Publikation ist lizenziert unter einer Creative-Commons-Lizenz: Namensnennung – Weitergabe unter gleichen Bedingungen – 4.0 International.



Die Projektpartner

ttg team training GmbH
Holzmarkt 7 | 72070 Tübingen
susanne.renner@team-training.de
www.team-training.de



Universität Ruse Angel Kanchev
Studentska Street 8 | 7017 Ruse, Bulgarien
mihailov@uni-ruse.bg
www.uni-ruse.bg



Ministerium für Kultus, Jugend und Sport Baden-Württemberg
Thouretstrasse 6 | 70173 Stuttgart
Rolf.Ackermann@km.kv.bwl.de
www.km-bw.de



Multifunctional Philanthropically Association St. Spiridon Galati
Sf. Spiridon, nr.13 | 800051 Galati, Rumänien
amfsf.spiridongalati@yahoo.com



AJOFM – Regionale Arbeitsagentur Galati
Domneasca Street 191 | 800172 Galati, Rumänien
minda_ro@yahoo.fr
www.galati.anofm.ro



TOR – Territorial organisation of the scientific and technical specialists
Александровска 28 | 7000 Ruse, Bulgarien
dnt@networx-bg.com
www.nts-ruse.org



AIDRom – Asociația Ecumenică a Bisericilor din România
Halmeu 12 | 021118 Bukarest, Rumänien
et@aidrom.eunet.ro
www.aidrom.ro



Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung (Mitteilung) trägt allein der Verfasser; die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.



GRUSSWORT VON DR. NORBERT LURZ UND CORNELIUS AMBROS

Sehr geehrte Damen und Herren,
liebe Leserinnen und Leser,
qualifizierte, kostenlose Angebote zur Weiterbildungsberatung in jeder Lebensphase für alle Bürgerinnen und Bürger, gehören zu den wichtigsten Bildungszielen in Baden-Württemberg und in allen EU-Regionen. Das Projektziel im ERASMUS+ Projekt "FairGuidance" ist die Integration von unterschiedlich benachteiligten Personengruppen sowie geringer qualifizierten Menschen in Weiterbildung und in den Arbeitsmarkt.

In der vorliegenden Handreichung werden die Ergebnisse des EU-Projektes in Form von Trainingskursmodulen vorgestellt. Gleichzeitig werden Teile des Trainings auch als Online-Trainingsmodule für Beraterinnen und Berater auf dem Digitalen Weiterbildungscampus (www.digitaler-weiterbildungscampus.de) zur Verfügung gestellt.

Wir wünschen uns sehr, dass von den in der Handreichung vorgelegten Praxisbeispielen, Hintergrundinformationen und Empfehlungen viele positive Impulse ausgehen werden.

Mit freundlichen Grüßen

DR. NORBERT LURZ

*Ministerialrat, Referatsleiter Weiterbildung
im Ministerium für Kultus, Jugend und Sport
Baden-Württemberg*

CORNELIUS AMBROS

Geschäftsführer der ttg team training GmbH

GRUSSWORT VON PROF. DR. PETER WEBER

Lebensbegleitende Beratung in verschiedenen Kontexten ist ein wichtiges Entwicklungsthema in ganz Europa. Dabei ist der internationale Austausch guter Praxis und die Entwicklung von gemeinsamen Herangehensweisen und Strategien ein wichtiger Ansatz, um das Beratungsfeld voranzubringen. Im vorliegenden ERASMUS+ geförderten FairGuidance Projekt- und Trainingshandbuch zeigen die beteiligten Partner das Ergebnis ihrer mehrjährigen engagierten Zusammenarbeit. Es ist hier gelungen unterschiedliche Konzepte, die direkt für die Beratungsarbeit, z.B. die Berufsberatung oder die Arbeit mit Existenzgründern relevant sind, sowie übergreifende Themen, wie die Berücksichtigung von Diversität oder die Bedeutung aufsuchender Beratungsangebote zusammenzubringen und in umsetzbare Trainingskurse zu gießen.

Dass sich das Projekt maßgeblich auf Zielgruppen fokussiert, die typischerweise keinen guten Zugang zu Bildung, Weiterbildung und Beratung haben, ist besonders wichtig. Handelt es sich doch hierbei um Zielgruppen, die durch mehr Unterstützung und angemessene Förderung besseren Zugang zu Bildung und Arbeit finden können. Dabei spielt gerade hier die trägerübergreifende Zusammenarbeit zunehmend eine wichtige Rolle. Dem Projekt ist in diesem Sinne ein guter Erfolg bei der Nutzung und Verbreitung seiner Ergebnisse zu wünschen.

PROF. DR. PETER WEBER

*Professor für Beratungswissenschaften
Hochschule der Bundesagentur für Arbeit
(HdBA), Mannheim*

Inhaltsverzeichnis

MODUL 1 ALLGEMEINE GRUNDLAGEN DER BERATUNG 8

1. Der Beratungsprozess	10
2. Interventionsplan, Fallmanagement	21
3. Kommunikation	29
4. Tools – Beratungs- und Analysemethoden.....	33
5. Schwierigkeiten und Erfolgsstufen in der Beratung	37

MODUL 2 BERUFSBERATUNG 42

1. Einleitung.....	42
2. Arbeitsmarkt	42
3. Kompetenzanalyse	45
4. Motivation und Planung.....	49
5. Stellensuche.....	54
6. Abschlussphase des Fortbildungsabschnitts.....	59

MODUL 3 DIVERSITÄT UND MENSCHENRECHTE 66

1. Überblick über die gesetzlichen Rahmenbedingungen.....	66
2. Haupthindernisse bei der Förderung von Diversität und Achtung der Menschenrechte:	69
Stereotype, Vorurteile, Diskriminierung	
3. Selbstreflexion und emotionale Intelligenz bei der Förderung von Diversität	75
und Menschenrechten	
4. Schlussfolgerungen	79

MODUL 4 BERATUNG ZUR EXISTENZGRÜNDUNG 84

1. Was versteht man unter „Unternehmertum“? Unternehmerprofil	86
2. Chancenerkennung	89
3. Umwelttrends: Hauptprobleme und -chancen	91
4. Geschäftsmodellierung.....	92
5. Geschäftsplanung	96

MODUL 5 AUFSUCHENDE (BILDUNGS-)BERATUNG 102

1. Hintergrundinformationen.....	103
2. Vorgehensweisen aufsuchender Bildungsberatung.....	105
3. Aufsuchende Beratung gestalten	107
4. Herausforderungen der aufsuchenden Arbeit.....	110
5. Umsetzung aufsuchender Beratung.....	111

MODUL 6 QUALITÄTSSTANDARDS – KOMPETENZPROFIL FÜR BERATENDE **116**

1. Einleitung	116
Teil 1	
2. Gesellschaftsbezogene Kompetenzen	120
3. Systemumfassende Kompetenzen	123
Teil 2	
4. Prozessbezogene Kompetenzen	141

**MODUL 7 BERATUNG ZU EHRENAMTLICHEN TÄTIGKEITEN UND PRAKTIKA
FÜR BENACHTEILIGTE PERSONENGRUPPEN** **158**

1. Thematische Einführung: Vorteile eines freiwilligen Engagements/eines Praktikums	159
2. Unterschiedliche Formen des freiwilligen Engagements	159
3. Recherchebeispiele für konkrete Einsatzmöglichkeiten	163
4. Passung zwischen einer interessierten Person und einem freiwilligen Engagement/	163
Praktikum in der Beratung	
5. Übung Rollenspiel Beratungssituation zum Thema ehrenamtliches Engagement	167

LÄNDERBERICHT DEUTSCHLAND **176**

LÄNDERBERICHT BULGARIEN **181**

LÄNDERBERICHT RUMÄNIEN **186**

Impressum	191
-----------------	-----

6 Effective information, guidance and counselling services can help create accessible learning environments, support learning at all ages and in a range of settings, and empower citizens to manage their learning and work.

OECD, EDUCATION AT A GLANCE

EINLEITUNG

Dieses Handbuch ist eines der wichtigsten Ergebnisse unseres Projekts FairGuidance, welches im Erasmus+ Programm der Europäischen Union gefördert wurde. Sieben Organisationen aus Bulgarien, Deutschland und Rumänien mit unterschiedlicher Expertise im Bildungs- und Beratungsbereich haben in diesem Projekt zwei Jahre zusammen gearbeitet.

Zielsetzung war, innovative Strategien zu entwickeln, wie Menschen aus bildungsfernen und benachteiligten Personengruppen der Zugang zu Bildung und Arbeit erleichtert werden kann.

Die Zielgruppen im Fokus von FairGuidance sind Personen mit geringen Bildungs- und Berufsqualifikationen, in prekären Beschäftigungsverhältnissen oder Arbeitslose, Menschen aus Familien mit niedrigem sozialen Status oder Herkunft aus benachteiligten Stadtteilen. Ein Migrationshintergrund kann als weiterer Grund für Benachteiligung hinzukommen, stellt jedoch für sich allein natürlich kein Kriterium für Bildungsferne dar.

Die genannten Personengruppen haben zumeist mit etlichen verschiedenen Schwierigkeiten und Hindernissen zu kämpfen und sind oft von sozialer Ausgrenzung bedroht. Sie verfügen in der Regel über wenig finanzielle Mittel und sehen für sich wenig bis keine Möglichkeiten, ihre persönliche Lage zu verändern. Oft haben Benachteiligte zudem wenig Selbstwertgefühl und wenig Zutrauen in die eigenen Fähigkeiten.

Ansatzpunkt unserer Arbeit war die Qualifizierung der Berater/innen, die mit Menschen aus diesen Zielgruppen arbeiten. Welches Wissen, welche Fähigkeiten und Kompetenzen benötigen die Fachkräfte, um Benachteiligte zu erreichen und teilnehmerorientiert zu beraten?

Wie kann faire, diversitätssensible, empathische und wertschätzende Beratung Benachteiligte dabei unterstützen, ihre Potentiale zu entdecken und zu nutzen und passende Bildungschancen und Zugänge zum Arbeitsmarkt zu finden? Es ging dem FairGuidance-Konsortium um das Finden gemeinsamer Ansätze und Wege, wie bildungsfernen und geringqualifizierten Menschen mit Beratung zu mehr Teilhabe am lebenslangen Lernen und zu einer für sie stimmigen Berufswegeplanung verholfen werden kann. Dabei war uns die Fragestellung wichtig, was in den Bereich Beratung gehört und was nicht (z.B. die Abgrenzung zur therapeutischen Unterstützung) und wie und mit welchem Vorgehen der/die Berater/in die individuellen Bedürfnisse der Ratsuchenden am besten erkennen kann (siehe auch Einleitung Modul 1).

Die Module des FairGuidance-Handbuchs bilden die Trainingsgrundlage für eine etwa einwöchige Weiterbildung von Beratungsfachkräften, welche viele Antworten auf diese Fragen bereithält. Das Training richtet sich an bereits qualifizierte Berater/innen und bietet für die tägliche Arbeit mit benachteiligten Ratsuchenden zusätzliche Inhalte, bei denen eine diversitätssensible Beratung für mehr Chancengleichheit und Inklusion im Mittelpunkt steht. Jedes Modul enthält zahlreiche praktische Übungen zur Festigung des Erlernten. Darüber hinaus befinden sich für die Lehrkraft, die das Training übernimmt, in jedem Teil ein ausführlicher Lehrplan (Curriculum) mit Hinweisen auf Lehr- und Lernmethoden sowie eine Auflistung der angestrebten Lernergebnisse mit Anhaltspunkten zum möglichen Assessment. Selbstverständlich kann das Handbuch auch direkt von Beraterinnen und Beratern zum eigenständigen Lernen genutzt werden.

AUFBAU DES FAIRGUIDANCE-TRAININGS

Im ersten Modul wird als Basis für den Kurs grundsätzliches Beratungs-Knowhow wiederholt, wie Aufbau und Phasen einer Beratung, Kommunikationstechniken und wesentliche Kompetenzen der Beratungsfachkraft. Weiterhin werden u.a. die wesentlichen Grundlagen des Case-Management-Ansatzes, der oftmals in der Arbeit mit benachteiligten Personen unabdingbar ist, dargestellt.

Wenn grundsätzliche Barrieren bewältigt sind und es dem/der Ratsuchenden (wieder) möglich ist, den weiteren beruflichen Weg anzugehen, ist für eine gelingende Integration in den Arbeitsmarkt oft berufsbezogene Beratung erforderlich. So beinhaltet das darauffolgende Modul u.a. Informationen zur (regionalen) Arbeitsmarktanalyse, zu Kompetenzerfassung und Motivationsarbeit. Darüber hinaus wird aufgezeigt, wie mit benachteiligten Arbeitssuchenden ein individualisierter Aktionsplan zur Jobsuche entwickelt werden kann.

Wer mit Benachteiligten arbeitet, die zum Teil einen prekären Lebenshintergrund haben, sollte stets die wichtigen Themen Diversität und Menschenrechte im Blick haben. Auch Selbstreflexion seitens der Fachkräfte, beispielsweise bezüglich der eigenen Wahrnehmung während der Beratung, spielt dabei eine bedeutsame Rolle. Das dritte Trainingsmodul zeigt dazu u.a. lösungsorientiertes Vorgehen für den Umgang mit und die Überwindung von Stereotypen, Vorurteilen und Diskriminierung auf.

Manche Jobsucher sind an der Möglichkeit, sich quasi selbst eine Arbeitsstelle zu erschaffen, interessiert und benötigen vom Beratenden Informationen und praktische Anleitung zur Planung und Realisierung einer selbstständigen Tätigkeit. Das vierte Modul liefert grundsätzliche Überlegungen zum Profil eines Selbstständigen und zu Vor- und Nachteilen der Selbstständigkeit.

Dazu enthält es Informationen und Übungen zur Geschäftsmodellierung und Unternehmensplanung.

Der fünfte Teil des Trainings stellt den relativ jungen Ansatz der aufsuchenden (Bildungs-) Beratung vor. Es wird erläutert, welche Hinderungsgründe es für benachteiligte Personen gibt, nicht von sich aus aktiv nach Bildungsmöglichkeiten zu suchen und welches Vorgehen der Berater/innen hier angemessen ist. In der aufsuchenden Arbeit verlassen die Beratungsfachkräfte ihr gewohntes Setting und suchen die Begegnung mit benachteiligten Menschen direkt in deren Lebensumfeld.

Der wichtige Aspekt der Qualitätsstandards in der (Bildungs-) Beratung ist Thema des sechsten Moduls. Mit Blick auf die Ausrichtung von FairGuidance zur Unterstützung benachteiligter Personen stehen schwerpunktmäßig die systemübergreifenden sowie die prozessbezogenen Kompetenzen der Berater/innen im Mittelpunkt.

Das siebte und abschließende Modul beleuchtet die Möglichkeit eines ehrenamtlichen Engagements bzw. der Freiwilligenarbeit für Menschen aus benachteiligten Gruppen und welche Möglichkeiten und Vorteile es ihnen bieten kann. Dabei geht es darum, wie Berater/innen Benachteiligte für so eine Tätigkeit motivieren können und wie sie ihre Klienten während eines freiwilligen Arbeitseinsatzes unterstützend begleiten können.

Wir hoffen Sie finden im Folgenden viele inspirierende Impulse und Ideen für Ihre Arbeit – sei es in der Qualifizierung von Beraterinnen und Beratern oder direkt in Ihrer eigenen Beratungsarbeit.

Die FairGuidance-Partner aus Deutschland waren das Kultusministerium Baden-Württemberg, Referat für Weiterbildung und der Bildungsträger ttg team training GmbH aus Tübingen (Projektkoordinator).

Die bulgarischen Partner waren die Angel-Kanchev-Universität sowie der Bildungsträger Territorial Organisation of Researchers TOR aus Ruse.

Die Partnerorganisationen aus Rumänien waren AID-Rom, eine Beratungs- und Hilfsorganisation für benachteiligte Menschen aus Bukarest, die Arbeitsagentur Galatz und AMFSS, eine soziale Einrichtung der Gemeinde St. Spiridon in Galatz

MODUL 1 Allgemeine Grundlagen der Beratung

ENTWICKELT VON **AJO FM** – AGENTIA JUDETEANA PENTRU OCUPAREA FORTEI DE MUNCA GALATI UND **AIDROM** – ASOCIATIA ECUMENICA A BISERICILOR DIN ROMANIA

EINLEITUNG

Die Grundidee dieses Moduls mit dem Titel „Allgemeine Grundlagen der Beratung“ ist es, Beraterinnen und Beratern, die mit benachteiligten Personen arbeiten, allgemeine beratungsspezifische Informationen zu vermitteln und deren Wissen durch die Präsentation allgemeiner Grundlagen auf diesem Gebiet auf den neuesten Stand zu bringen. Um hierbei einen möglichst umfassenden Überblick zu geben, wird das Thema sowohl von methodischer Seite als auch vom Standpunkt der Ratsuchenden her beleuchtet.

Das Modul ist in fünf größere Themenkomplexe unterteilt, die schwerpunktmäßig alle um die Begriffsfelder „Berater“ und „Beratungsprozess“ kreisen. Zunächst werden Definitionen, begriffliche Abgrenzungen, Prinzipien und Zielsetzungen vorgestellt. Es folgen Beschreibungen der verschiedenen Stufen, die im Beratungsprozess durchlaufen werden, sowie der Rolle, die die Berater/innen als Experten für integrative Interventionen in Bezug auf den Arbeitsmarkt bei der Arbeit mit benachteiligten Personen einnehmen. Als benachteiligt gelten in diesem Zusammenhang Gruppen wie zum Beispiel Geringqualifizierte, Migranten und Langzeitarbeitslose, zu deren spezifischen Schwierigkeiten beispielsweise geringes Selbstwertgefühl, gesellschaftliche Ausgrenzung, gesundheitliche Problemen usw. zählen können. Viele der Angehörigen solch benachteiligter Gesellschaftsschichten sind selbst nicht in der Lage, das Potential, das in ihnen steckt, zu erkennen,

was die Frage aufwirft, wie diese Personen bei ihrem Einstieg in den Arbeitsmarkt bestmöglich unterstützt werden können.

Durch Betreuung und Beratung kann diesen Menschen bei der Bewältigung eines Teils ihrer Schwierigkeiten, deren Ursachen meist zu geringe Qualifikationen und/oder langjährige Arbeitslosigkeit sind, geholfen werden.

Notwendig ist hierzu zunächst die Forschung nach Gemeinsamkeiten, Ansätzen und Methoden, die Hinweise darauf liefern, wie Personen mit anfänglich nur geringen Qualifikationen bei Lernaktivitäten, beim Beschreiten ihres beruflichen Werdegangs, beim Thema Vermittelbarkeit und in beruflichen Übergangsphasen unterstützt wer-

den können. Zudem ist Feingefühl gefragt, soll ein wechselseitiges Verhältnis zwischen Menschen entstehen, die sich in Denkweise, Leistungsfähigkeit, Durchhaltevermögen und Verhalten voneinander unterscheiden. Darüber hinaus benötigen Berater/innen Klarheit darüber, welche Tätigkeiten in ihre Zuständigkeit fallen und welche nicht und wie sie die individuellen Bedarfe ihrer Klientinnen und Klienten erkennen und diese unter Verwendung spezieller Instrumente und Methoden erfolgreich beraten können.

Das Kernstück des Moduls bilden die Themen Fallmanagement und Interventionsplan, die sowohl unter theoretischen als auch praktischen Gesichtspunkten ausführlich erläutert werden. Ziel ist es hierbei, die Fortbildungsteilnehmer angesichts der spezifischen Hemmnisse und Bedarfe bestimmter Zielgruppen zu einem sensiblen Vorgehen im Beratungsprozess zu befähigen. Entscheidend für den Umgang mit den Anforderungen, die derzeit auf dem Arbeitsmarkt gestellt werden, und den dynamischen Veränderungen, die mit den neuen ökonomischen Realitäten einhergehen, sind schließlich Kommunikationstechniken und insbesondere der Einfluss der Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) – die Verwendung von Computer und Internet.

ZIELE UND ANGESTREBTE LERN- ERGEBNISSE

Hauptziel dieses Moduls ist es, die Fortbildungsteilnehmer mit grundlegendem und aktuellem Theorie- und Praxiswissen aus dem Bereich Betreuung und Beratung auszustatten. So sollen ihnen die Rolle, die sie als Beraterinnen und Berater einnehmen, nähergebracht und insbesondere Fähigkeiten und Kompetenzen bezüglich aktueller Methoden und Techniken, die in der Beratungspraxis mit benachteiligten Personen verwendet werden, vermittelt werden.

Berater/innen haben die Aufgabe, Menschen dabei zu unterstützen, sich selbst besser verstehen und einschätzen zu lernen, selbstbewusster zu werden, erfolgreich mit anderen zu kommunizieren, die eigene berufliche Entwicklung und Weiterentwicklung zu planen, über alternative berufliche Beschäftigungen nachzudenken, erfolgreich Hindernisse auf dem Weg (zurück) in die Gesellschaft

zu überwinden und die Balance zwischen Privat- und Berufsleben (wieder) herzustellen. Die Analyse beruflicher Entwicklungen, die Anwendung von Strategien und Techniken, die mit vorhandenen ethischen Normen und gesetzlichen Bestimmungen in Einklang stehen, in Einzel- und Gruppenberatung, Hilfestellung in unterschiedlichsten Situationen, die Weitergabe von Informationen über den Arbeitsmarkt und verfügbare Ressourcen, die Vermittlung beruflicher Fähigkeiten und die Prüfung eventuell bestehender Ansprüche – all diese Tätigkeiten fallen in die Zuständigkeit des Beraters.

PRINZIPIEN DES BERATUNGSPROZESSES

Zwei „Säulen“ bilden das Rückgrat dieser Fortbildung: Kenntnisse und Fähigkeiten. Hiermit sind sowohl die Kenntnisse und Fähigkeiten des Trainers oder der Trainerin als auch die der Teilnehmenden gemeint, welche als Grundlage zur Vermittlung neuen Wissens und neuer Fähigkeiten genutzt werden sollen. **Um optimale Lernergebnisse zu erreichen, sollten drei Faktorenkomplexe berücksichtigt werden: Wissen und Fähigkeiten, Motivation, Arbeitsumgebung.** Die hierbei verwendeten Lernmethoden entsprechen den in der Weiterbildung gängigen und wurden je nach Situation angepasst.

SIND SIE BEREIT? DANN KANN UNSER MODUL BEGINNEN!

DAS EIS BRECHEN! – dient als Aufwärmphase und soll die Voraussetzungen für aktive Beteiligung und Mitarbeit, Interaktion, eine offene Gruppenatmosphäre, Gruppenarbeit, Kommunikation und Zusammenarbeit schaffen. In dieser Phase hat der/die Trainer/in die Aufgabe, vorhandene Erwartungshaltungen festzustellen und den Teilnehmenden eventuelle Befürchtungen zu nehmen, um den Einstieg in die Fortbildung erfolgreich zu gestalten.

EINZEL- ODER GRUPPENÜBUNG ZUM THEMA „BERATUNG“

1. Nennen Sie ein Wort oder einen Satz, das/der für Sie den Begriff „Beratung“ definiert. Notieren Sie Ihre Ideen auf einer Ihrer Karteikarten und befestigen Sie diese an der Präsentationswand. Denken Sie gemeinsam über mögliche Kategorisierungen nach.
2. Erkennen Sie sich in einer oder mehreren der genannten Definitionen wieder?

ROLLENSPIEL – dient dem Einüben von Verhaltensweisen. Die Teilnehmenden sollen auf eine neue Rolle oder bevorstehende Situation

vorbereitet werden, indem sie problematische Situationen oder Vorfälle aus der Vergangenheit besprechen und dabei lernen, wie diese Situation hätte besser gelöst werden können. Als weiteres Lernziel sollen die Teilnehmenden sowohl die eigenen Beweggründe als auch die Beweggründe anderer besser verstehen lernen. Auch zum Experimentieren kann die Rollenspielmethode verwendet werden. Die Teilnehmenden schlüpfen in unterschiedliche Rollen und interpretieren dabei hypothetische Szenarien, wodurch Interaktion entsteht, die spontane und realistische Verhaltensweisen zu Tage fördert. **Bei der Beobachtung kann der Schwerpunkt auf folgende Aspekte gelegt werden: Macht und Autorität, Moral und Kohärenz, Ziele, Normen, Veränderungen und Entwicklungen bei den Teilnehmenden.**

Gruppenrollenspiel: Die sechs Denkhüte

Suchen Sie sich einen der sechs verschiedenfarbigen (weiß, schwarz, gelb, rot, blau oder grün) Hüte aus und setzen Sie ihn auf.

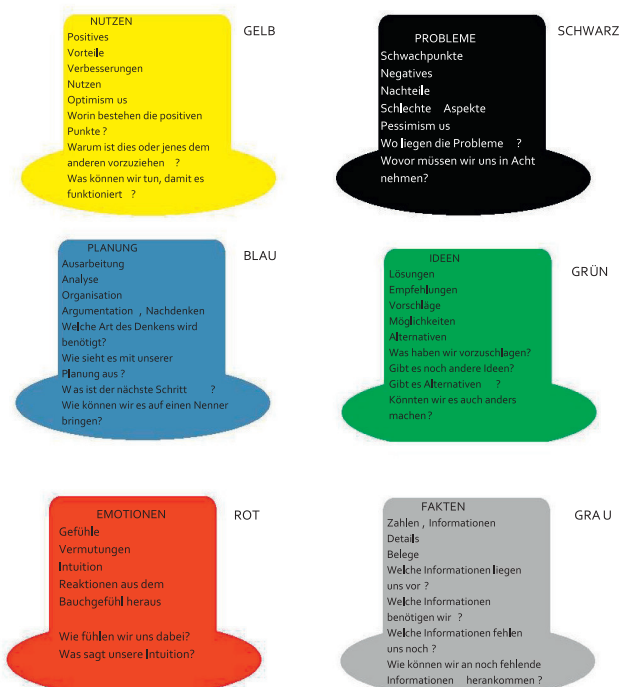
Wie fühlen Sie sich mit dem Hut auf dem Kopf?

Inwiefern verändert der Hut Ihre Identität?

Notieren Sie Ihre Antworten auf Post-its und bringen Sie diese nach Farben sortiert an der Präsentationswand an. Im Plenum: Welche Gemeinsamkeiten können Sie bei Post-its der jeweils selben Farbe erkennen?

Ähneln Sie in Status oder Eigenschaften anderen, die denselben Hut tragen wie Sie? Ähneln Sie sich auch im Bezug auf Ihre Beratertätigkeit?

DIE SECHS DENKHÜTE nach Edward de Bono (1985) ist eine Methode für Einzel- und Gruppendiskussionen, bei der sechs verschiedenfarbige Hüte verwendet werden. Der Methode liegt die Vorstellung parallel ablaufender Denkprozesse



zugrunde. Mit ihrer Hilfe können Denkprozesse detailliert und kohärent geplant werden und gewinnen dadurch an Effektivität. **Sechs unterschiedlichen gedanklichen Ausrichtungen ist jeweils eine Farbe zugeordnet:** Die verschiedenfarbigen Hüte sind als Sinnbilder für jeweils unterschiedliche gedankliche Ausrichtungen zu verstehen. Die Versinnbildlichung ermöglicht hierbei eine umfassendere und genauere Unterscheidung zwischen den einzelnen Denkrichtungen. Die Methode „Die sechs Denkhüte“ kann dazu verwendet werden, Probleme zunächst zu analysieren, dann eine Reihe von Lösungen zu erarbeiten und sich nach kritischer Auseinandersetzung schließlich für eine der Lösungen zu entscheiden.

BERATUNG ANGESICHTS DER HERAUSFORDERUNGEN DES 21. JAHRHUNDERTS

Die jüngsten wirtschaftlichen und technologischen Entwicklungen bringen einerseits zwar schnelle Veränderungen in der Arbeitswelt hervor und lassen neue Aufgaben- und Arbeitsgebiete entstehen. Andererseits können Sie jedoch auch zu Armut, Stellenrückgang, höheren Anforderungen, Wertverlust bei den beruflichen Qualifikationen und schlechteren Arbeitsbedingungen führen. In ähnlicher Weise eröffnen auch die Globalisierung der Wirtschaft und des Arbeitsmarkts und die Freizügigkeit innerhalb Europas einerseits neue Möglichkeiten der Mobilität, sorgen andererseits jedoch auch für höheren Konkurrenzdruck. Die ständig hohe Schlagzahl der technischen Neuentwicklungen verändert die Arbeit und zwingt Erwachsene dazu, sich weiterzubilden und mit neuen Arbeitsweisen auseinanderzusetzen. Der enorme gesellschaftliche und arbeitsmarktbezogene Wandel verändert auch das Privat- und Berufsleben vieler erwachsener EU-Bürger. In Zeiten der Veränderungen leiden viele an fehlender Orientierung und haben Schwierigkeiten damit, ihren beruflichen Werdegang neu zu

justieren. Das 21. Jahrhundert revolutioniert den Beratungssektor und führt zu einer fortlaufenden Optimierung der angewandten Praktiken. Die Beratung hilft den Menschen dabei, sich selbst und den Arbeitsmarkt besser kennen zu lernen und berufliche Wege zu erschließen, die sowohl für sie selbst als auch für die Gesellschaft gewinnbringend sind. Sie ist somit der Brückenkopf beim Übergang zwischen Bildung und Arbeitswelt, und Veränderungen in beiden Bereichen haben erhebliche Konsequenzen für die sie betreffenden theoretischen und praktischen Fragestellungen (vgl. Vorbeck, 1998).

Die Beratung ist einer Reihe von Einflussfaktoren ausgesetzt (vgl. CEDEFOP, 1997), wie zum Beispiel dem voranschreitenden Wandel der Gesellschaft, der auch Veränderungen bei den Wertesystemen nach sich zieht, zunehmender Individualisierung und Pluralisierung der Situationen, verlängerter Jugend oder der Entwicklung der Geschlechterrollen. Auch der Arbeitsmarkt ist ständigem äußerlichen (Änderung des Anteils und der Wechselbeziehungen bestimmter Berufsgruppen) und innerlichen (neue Anforderungen an die Ausübung von Berufen) Wandel unterworfen.

Die hieraus resultierenden Veränderungen im Bezug auf arbeitsplatzspezifische Anforderungen betreffen Aspekte wie:

- zunehmende Komplexität der zu bewältigenden Aufgaben;
- eine steigende Zahl an für die Verrichtung der Arbeit notwendigen Kenntnissen, Fähigkeiten und Kompetenzen;
- erhöhter Druck, selbstständig und mit wachsender Verantwortung schnelle Entscheidungen treffen zu müssen;
- die zunehmende Bedeutung kommunikativer Fähigkeiten;
- Entwicklungen bezüglich Motiven, benötigter Entschlusskraft und Flexibilität bei der Verrichtung beruflicher Aufgaben.

KAPITEL 1 Der Beratungsprozess

1.1 BEGRIFFLICHE EINFÜHRUNG: BERATUNG, FACHBEGRIFFE UND DEFINITIONEN, BEGRIFFLICHE ABGRENZUNG

Ganz allgemein beschäftigt sich die Beratung, wie wir sie im hier vorliegenden Handbuch verstehen, mit Aspekten, die mit persönlicher Entwicklung (psychologisch; interessenbezogen; hinsichtlich schulisch, durch Weiterbildung oder Arbeits-

erfahrungen erworbener Kenntnisse; soziale, ökonomische und organisatorische Aspekte usw.) zu tun haben. Dabei folgt sie einem sich über alle Lebensphasen (Erreichen eines formalen Bildungsabschlusses, Bewältigung des Arbeitsalltags, gesellschaftliche Integration, Berufswechsel, familiäre Veränderungen, Umschulung, Ruhestand usw.) erstreckenden **ganzheitlichen**,

kontinuierlichen und flexiblen Ansatz des Individuums. Die Sinnhaftigkeit eines solchen Konzepts lebenslanger Beratung leitet sich aus der gesellschaftlichen Wirklichkeit, der neuen Dynamik des Arbeitsmarkts, der wirtschaftlichen Entwicklung sowie der Beschaffenheit von Bildungs- und Weiterbildungsangeboten ab. Aus allen diesen Aspekten bezieht die Beratung ihre Inhalte und ihren Nutzen.

BEGRIFFLICHE DEFINITION: „BERATUNG“

Im Allgemeinen bezeichnet der Begriff „Beratung“ die Interaktion zwischen einem Berater bzw. einer Beraterin und einem oder einer Ratsuchenden, der/die in diesem Zuge Unterstützung bei der Suche nach Lösungen zu bestimmten Problemen oder Themen erhält. Dabei geht es für den/die Berater/in darum, den Schilderungen der Klient/innen aktiv zuzuhören, einen respektvollen und empathischen Umgang mit ihnen zu pflegen und darauf zu achten, dass Ziele klar formuliert werden. Beratung ist somit die wechselseitige Beziehung zwischen einem/einer Berater/in (einem qualifizierten Unterstützer) und einem/einer Ratsuchenden (einer Person, die Beratungsdienstleistungen in Anspruch nimmt) (vgl. ELGPN- European Lifelong Guidance Policy Network - Glossary, University of Jyväskylä, Finnland, 2008, S.14).

Der 1977 gegründete britische Berufsverband „British Association for Counselling“ definiert Beratung als die Nutzung einer themenbezogenen und auf bestimmten Grundsätzen basierenden zwischenmenschlichen Beziehung, um Selbst(er-)kenntnis, emotionale Akzeptanz, persönliche Entwicklung und eine bestmögliche Entfaltung persönlicher Potentiale herbeizuführen. Hierbei könne der Schwerpunkt des Beratungsverhältnisses auf der Aufarbeitung bestimmter Themen, der Formulierung und Lösung von Problemen, dem Treffen von Entscheidungen, der Bewältigung von Krisensituationen, der Förderung persönlicher Erkenntnisse, der Aufarbeitung emotionaler Erfahrungen oder innerer Konflikte oder der Verbesserung von Beziehungen zu anderen Personen liegen (vgl. BAC, 1989, vgl. Clarkson & Pokorny, 1994, S. 8)

An anderer Stelle wird lebenslange Beratung als eine Reihe von Aktivitäten definiert, bei denen Personen aller Altersstufen und in allen Lebensphasen die Möglichkeit erhalten, die eigenen Fähigkeiten, Kompetenzen und Interessen zu erkunden, bildungs-, weiterbildungs- und berufsbezogene Entscheidungen zu treffen und ihre jeweiligen Lebenswege in Bezug auf Bildung, Beruf und andere Bereiche, in denen eben diese Fähigkeiten und Kompetenzen erworben bzw. an-

gewandt werden, erfolgreich zu bestreiten (vgl. ELGPN- European Lifelong Guidance Policy Network - Glossary, University of Jyväskylä, Finnland, 2008, S. 22). Beratung ist ein Prozess, im Laufe dessen eine fachlich qualifizierte Person (Berater/in) innerhalb eines festgelegten methodischen Rahmens eine andere Person (Beratungsempfänger/in) dabei unterstützt, das eigene Privat- oder Berufsleben betreffende Entscheidungen zu fällen. Sie folgt einem ganzheitlichen Ansatz und greift Aspekte wie das Führen eines bestimmten Lebensstils oder die persönliche oder berufliche Entwicklung auf, mit dem Ziel, auf persönlicher Ebene Balance herzustellen.

AN WEN RICHTET SICH IN UNSEREM FALL BERATUNG?

Hier lassen sich eine ganze Reihe von Beispielen nennen: benachteiligte, marginalisierte, gesellschaftlich ausgegrenzte oder von gesellschaftlicher Ausgrenzung bedrohte Personen.

Ausgrenzung ist hierbei definiert als gesellschaftliche Randstellung, die Personen oder Gruppen den Zugang zu wirtschaftlichen, politischen, bildungs- und kommunikativen gesellschaftlichen Ressourcen erschwert und sich darin manifestiert, dass selbst minimale Voraussetzungen für die Teilnahme am gesellschaftlichen Leben nicht erfüllt sind oder gesellschaftliche Benachteiligungen in einer oder mehrerer Hinsicht vorliegen, beispielsweise aufgrund von Arbeitslosigkeit bzw. Stellenmangel, Obdachlosigkeit bzw. unangemessener Wohnsituation, mangelndem Zugang zu Nahrungsmitteln, Heizung, Elektrizität, Bildung oder Gesundheitsdienstleistungen (vgl. Gesetz 116/2002 zur Vermeidung und Bekämpfung gesellschaftlicher Ausgrenzung).

WAS VERSTEHT MAN UNTER „BENACHTEILIGTEN GRUPPEN“?

Der Begriff „benachteiligt“ wurde als spezifisches Kriterium für Gruppen festgelegt, denen der Zugang zu für das Erreichen von Selbstsuffizienz benötigten Mitteln verwehrt ist (vgl. Steven E. Mayer, 2003), und folgt somit nicht der üblichen Definition anhand für die Ausgrenzung ursächlicher äußerlicher Merkmale wie Hautfarbe, ethnischer Herkunft, Armut oder Geschlecht. Als Hemmnis gilt folglich zusätzlich die Art und Weise, in der die entsprechenden Personen von den benötigten Mitteln abgeschnitten sind, wie zum Beispiel fehlende Ressourcen, kein Zugang zu vorhandenen Ressourcen, gesellschaftliche Stigmatisierung, Regierungs- und Unternehmenspraktiken oder auch innerhalb der Gruppe selbst herrschende Umstände. Benachteiligte Gruppen

sind der Gesellschaft oftmals nicht willkommen, werden von ihr als wertlos dargestellt oder gar verspottet. Denn, wenn eine Gruppe der gängigen Meinung nach nicht viel zu bieten hat, bekommt sie selbst auch nicht viel geboten. Manche Gruppen sind für die breite Öffentlichkeit gar unsichtbar oder dienen anderen Teilen der Gesellschaft als Negativbeispiele.

WORAN LÄSST SICH ERKENNEN, DASS ES SICH UM EINE BENACHTEILIGTE GRUPPE HANDELT?

Es werden drei Arten benachteiligter Gruppen unterschieden: gesellschaftlich benachteiligte, körperlich benachteiligte und von Natur aus benachteiligte Gruppen.

(1) Zu den gesellschaftlich benachteiligten Gruppen zählen im Wesentlichen Arbeitslose, land-

wirtschaftliche Hilfskräfte, aus bedürftigen Familien stammende Studierende, mittello- se Alleinerziehende, bedürftige Familien mit Angehörigen im Strafvollzug oder straffällig gewordenen / zu Straffälligkeit neigenden Jugendlichen, Migranten, ethnische Minderheiten.

(2) Zu den körperlich benachteiligten Gruppen gehören Menschen mit Behinderungen, gefährdete ältere Menschen, traumatisierte Frauen, junge Missbrauchsoffer usw.

(3) Von Natur aus benachteiligte Gruppen sind solche Menschen, die aufgrund geografisch entlegener Wohnorte, schwieriger Umweltbedingungen, fehlender Rohstoffe, Naturkatastrophen usw. gezwungen sind, in Armut zu leben.

KLASSIFIKATION DER UNTERSCHIEDLICHEN ARTEN VON BERATUNG NACH ANWENDUNGSBEREICHEN

GRUPPENARBEIT

Bilden Sie Kleingruppen zu 3 bis 4 Teilnehmern. Tauschen Sie sich über das Thema „*verschiedene Anwendungsbereiche der Beratung*“ aus. Hierfür haben Sie 10 Minuten. Ordnen Sie auf Karteikarten die Spalteneinträge für die verschiedenen Arten der Beratung auf der rechten den jeweiligen Anwendungsbereichen auf der linken Seite der unteren Tabelle richtig zu. Anschließend stellt jede Gruppe ihre Ergebnisse vor und befestigt sie an einer Präsentationswand. Es folgt eine Phase der gemeinsamen Reflexion über die unterschiedlichen Bereiche der Beratung.

1. Informative Beratung

• A. gibt psychoedukative Orientierung bei Fragen der psychischen, emotionalen, physischen und spirituellen Gesundheit von Kindern und Jugendlichen

2. Bildungsberatung

• B. eine neue Form der Beratung in Fällen von Diskriminierung/Intoleranz gegen Bevölkerungsgruppen, die aus wirtschaftlichen Gründen oder zur Wahrung der eigenen Sicherheit frei- oder unfreiwillig zugereist sind (Migranten, Flüchtlinge)

3. Berufs- oder Karriereberatung

• C. hat den Aufbau von Fähigkeiten und Haltungen zum Ziel, die zu Erfolg in Privat- und gesellschaftlichem Leben und somit zu Wohlbefinden führen

4. Interkulturelle Beratung

• D. Unterstützung, die auf religiösen Sichtweisen basiert

5. Psychologische Beratung

• E. Förderung berufsplanerischer Fähigkeiten mit dem Ziel der Integration auf dem Arbeitsmarkt

6. Persönliche Entwicklungsberatung

• F. auf die Behandlung von Beziehungs- und Ehekrisen, familiären Problemen, Zwangshandlungen, Depressionen, Abhängigkeitsverhältnissen, Angst- und Essstörungen, Traumata, Sexsucht usw. spezialisierte Therapieform

7. Seelsorge

• G. informiert über spezifische Bereiche/Themen

Am Ende überprüft der Trainer die Lösungen und diskutiert sie mit den Teilnehmenden. Lösungen: 1-G; 2-A; 3-E; 4-B; 5-F; 6-C; 7-D

BEGRIFFLICHE ABGRENZUNG

BETREUUNG (engl. Counselling) Interaktion zwischen einem Berater und einem Ratsuchenden, wobei letzterer Unterstützung bei der Suche nach Lösungen zu bestimmten Problemen oder Themen erhält. Betreuung beinhaltet, dass der Betreuer den Schilderungen seines Kunden aktiv zuhört, einen respektvollen und einfühlsamen Umgang pflegt, Zielsetzungen geklärt werden und eine wechselseitige Beziehung zwischen Betreuer (einem qualifizierten Unterstützer) und Ratsuchendem (einer Person, die Beratungsdienstleistungen in Anspruch nimmt) entsteht (vgl. ELGPN- European Lifelong Guidance Policy Network - Glossary, University of Jyväskylä, Finnland, 2008, S.14).

BERATUNG (engl. Guidance) Individuelle personenbezogene Unterstützung beim Treffen bildungs-, weiterbildungs- und karrierebezogener Entscheidungen (vgl. ELGPN-Glossary). Karriere- und Berufsberatung wird von Beratern häufig kurz nur Beratung genannt. Beratung ist der Überbegriff für alle Tätigkeiten, die das Erteilen von Auskünften, Coaching, Unterrichten, Beurteilen und Fürsprache zum Inhalt haben (vgl. Hawthorn, 1991, und ELGPN-Glossary).

BEGLEITENDE BERUFSBERATUNG (engl. Career Counselling) The interaction between a career / guidance counsellor and an individual. An individual or group process which emphasises self-awareness and understanding, and facilitates the development of a satisfying and meaningful life/work direction as a basis to guide learning, work and transition decisions, as well as how to manage responses to changing work and learning environments over the lifespan (ELGPN-Glossary).

BERUFSBERATUNG (engl. Career Guidance) Eine Reihe von Aktivitäten, die Personen aller Altersstufen und in allen Lebensphasen in die Lage versetzen sollen, die eigenen Fähigkeiten, Kompetenzen und Interessen zu erkunden, hierauf basierend sinnvolle bildungs-, weiterbildungs- und berufsbezogene Entscheidungen zu treffen und den persönlichen Lebensweg im Hinblick auf Bildung, Beruf und andere Bereiche, in denen eben diese Fähigkeiten und Kompetenzen erworben oder angewandt werden, bestreiten zu können (vgl. ELGPN-Glossary).

COACHING Ein Prozess mit Schwerpunkt auf Kompetenzzuwachs und Verhaltensänderung zur



Verbesserung der Leistungsfähigkeit des Ratsuchenden. Coaching findet für gewöhnlich im Einzelsetting statt (vgl. ELGPN-Glossary).

Beim Coaching geht es sowohl um eine Verbesserung der Leistungsfähigkeit (Unterstützung des Ratsuchenden dahingehend, dass er sein vorhandenes Potential bei der Bewältigung anstehender Aufgaben bestmöglich ausschöpfen kann) als auch um die Person des jeweiligen Ratsuchenden selbst (Annahme, dass die gecoachte Person selbst ebenfalls über wichtige Erkenntnisse verfügt) (vgl. Somers, 2012).

Coaching bedeutet die Entfesselung der beim Ratsuchenden vorhandenen Potentiale zur Steigerung von Leistungsfähigkeit mittels Hilfestellung statt Belehrung (vgl. Gallwey, 1974).

Ein auf Zusammenarbeit basierender, lösungs- und ergebnisorientierter systematischer Prozess, bei dem ein Coach einen Ratsuchenden bei der Verbesserung seiner beruflichen Leistungsfähigkeit, seines Lebensgefühls, seiner Lernautonomie und persönlichem Wachstum unterstützt (vgl. Greene & Grant, 2003 und ELGPN-Glossary).

MENTORING Auf Entwicklung abzielende Zusammenarbeit zweier Personen, bei der es um persönliches Wachstum und berufliches Weiterkommen geht. Mentoring bezieht sowohl die berufliche Laufbahn betreffende als auch psychosoziale Fragestellungen mit ein. In seiner klassischen Form findet es meist in der Beziehung zwischen einer älteren/erfahreneren und einer jüngeren/weniger erfahrenen Person statt (vgl. Kram, 1985 und ELGPN-Glossary).

PSYCHOLOGIE Wissenschaft, die sich mit dem Studium menschlicher Verhaltensweisen und der Untersuchung mentaler Funktionen und Prozesse

wie Intelligenz, Erinnerungen, Wahrnehmung sowie psychischer und subjektiver Erfahrungen wie Gefühle, Hoffnungen, Handlungsmotiven und anderen bewusst oder unbewusst ablaufenden Prozesse beschäftigt (vgl. ELGPN-Glossary).

1.2 BERATUNG: ETHISCHE UND FACHLICHE PRINZIPIEN

Jeder Berater und jede Beraterin ist angehalten, bei seiner/ihrer Tätigkeit gewisse Prinzipien zu berücksichtigen.

ETHISCHE PRINZIPIEN

1. **Psychische Gesundheit und ein gesundes Verhältnis zu Bildung fördern, pflegen und entwickeln;**
2. **Prinzip der Vertraulichkeit** – ist unabdingbar, da im Beratungsprozess mit persönlichen, das Leben und die Interessen des Beratungsempfängers betreffenden Informationen gearbeitet wird. Die Gewährleistung von Vertraulichkeit führt hierbei zu einem Mehr an Vertrauen, sowohl zum Berater bzw. der Beraterin selbst als auch in den Beratungsprozess.
3. **Unethisches Verhalten**, zum Beispiel dem Ratsuchenden vom Berater auferlegte Verpflichtungen oder materiellen Profit als Beratungsziel, ausschließen.
4. **Gegenseitiger Respekt** – wird dadurch sichergestellt, dass der/die Berater/in professionellen Richtlinien folgt, seine/ihre Kompetenz einsetzt, auf praktische Ergebnisse hinführt und seine/ihre menschliche Haltung, mit anderen in Beziehung treten zu wollen, an den Tag legt. Gegenseitigen Respekt müssen sich beide Partner im Laufe des Beratungsprozesses erst verdienen.
5. **Prinzip nutzbringender Einflussnahme statt Manipulation** – Beraten ist ein Prozess der Einflussnahme sowie des Führens des Ratsuchenden, vorausgesetzt dieser hat im Vorfeld seine Einwilligung hierzu gegeben. Manipulationen, die sich der (Er-)Kenntnis des Ratsuchenden entziehen und über dessen Zustimmung hinwegsetzen, sind einer positiven Förderung geistigen und bildungsbezogenen Potenzials abträglich.
6. **Prinzip, keine Schuldzuweisungen zu machen** – Ziel des Beratungsprozesses ist es nicht, jemandes Schuld nachzuweisen, und am Ende steht auch nicht das Urteil „*schuldig*“ oder „*nicht schuldig*“. Vielmehr geht es darum, zu klären, zu begleiten, dazulernen und das Potenzial des oder der Ratsuchenden zu fördern und ihr/ihm mehr Eigenverantwortung an die Hand zu geben.

Modul 1
Allgemeine Grundlagen der Beratung

BERATUNG – KONKRETE FORMEN DER UNTERSTÜTZUNG

1. **Unterstützung auf emotionaler Ebene** – Häufig führen private oder bildungsbezogene Probleme zu unerfüllten Bedürfnissen und Wünschen und münden schließlich in ein Gefühl der Frustration. Wenn Ratsuchende sich dann um professionelle Hilfe bemühen, erwarten sie zu meist – bewusst oder unbewusst – emotionale Unterstützung. Das schrittweise Schaffen einer positiven und stimulierenden emotionalen Atmosphäre, in der die Beratungsempfänger sich wohl fühlen, ist im Beratungsprozess unverzichtbar.
2. **Kognitive Unterstützung** – besteht darin, die Denkmuster des Ratsuchenden zu analysieren, und die gewonnenen Erkenntnisse beim Lösen der jeweiligen Probleme (Verständnisprobleme, Introvertiertheit, fehlendes Bewusstsein) als Hebel einzusetzen.
3. **Unterstützung dabei, willentliche Entscheidungen zu treffen** – Es ist die Aufgabe des Beraters oder der Beraterin, das Vertrauen des/der Ratsuchenden in die eigene Fähigkeit, die jeweils beste Entscheidung für sich zu treffen, aufzubauen und zu stärken. Außerdem sollte der/die Berater/in stets betonen, dass niemand außer dem Ratsuchenden selbst in der Lage sein kann, die für ihn oder sie beste Entscheidung zu treffen.
4. **Emotionale Entlastung oder Reinigung** ist das Prinzip, durch das der/die Ratsuchende in die Lage versetzt wird, die eigenen positiven oder negativen Gefühle frei zum Ausdruck zu bringen. Auf diese Weise wird emotionaler Stress abgebaut und der Weg zu mehr Selbst(er-)kenntnis geebnet. Dies kann dazu beitragen, dass der/die jeweilige Ratsuchende objektiver über die eigenen Probleme berichten kann.
5. **Prinzip des Führen und Lernens** – Grundsätzlich konzentriert sich der Lernprozess in der Beratung auf Problemlösungen. Hat der/die jeweilige Ratsuchende die eigenen privaten oder bildungsbezogenen Probleme in den Griff bekommen und eigene Lösungen gefunden, sollte das Maß an – nach wie vor notwendiger – Entscheidungshilfe verringert werden. (vgl. Russell, apud Pete Sanders, 1999)

1.3 ZIELE DER BERATUNG, BEDARFLICHE UND BERATERISCHE PASSUNG

Unmittelbares Ziel der Beratung ist die Entlastung der Ratsuchenden. Langfristig sollen aus ihnen selbstbestimmte Menschen mit gesundem Selbstwertgefühl werden, die in der Lage sind, sich selbst zufriedenstellende berufliche Karrieren

aufzubauen und wichtige Entscheidungen selbst zu treffen. Die jeweiligen Beratungsziele sind von Klient/in zu Klient/in verschieden. Kundenerwartungen und umweltbezogene Aspekte müssen daher immer wieder von neuem in die Überlegungen mit einbezogen werden.

Es ist wichtig, die Wünsche/Ziele des/der jeweiligen Ratsuchenden in den Mittelpunkt des Beratungsprozesses zu stellen, um diesen bei seiner Selbstverwirklichung zu unterstützen.

Die unmittelbaren Ziele der Beratung setzen an Probleme im Hier und Jetzt an, die der/die Ratsuchende zu lösen versucht. In dieser Phase ist es ratsam, dem oder der jeweiligen Ratsuchenden mittels Selbsterkundung dabei zu helfen, sich selbst besser kennen zu lernen und sich so der eigenen Stärken und Schwächen bewusster zu werden.

Langfristige und unmittelbare Ziele stehen in einer Wechselbeziehung zueinander, da die Umsetzung beider von den jeweiligen Zielen des Gesamtprozesses abhängt. Letztere bilden die grundlegenden Dimensionen der Beratung und sind wesentliche Voraussetzungen dafür, dass die Beratung stattfinden kann. Zu ihnen zählen empathisches Verständnis, zwischenmenschliche Wärme und ein freundlicher Umgang – Aspekte, die einerseits gegenseitiges Erforschen überhaupt erst ermöglichen und andererseits den Ratsuchenden dabei helfen, sich selbst zu erforschen und verstehen zu lernen und, hinsichtlich der eigenen langfristigen Ziele, selbst zu verwirklichen und zu verbessern.

Das Hauptziel der Beratung ist es, bei Ratsuchenden von diesen selbst gewollte Veränderungen herbeizuführen. Um solch ein Bedürfnis nach Veränderung zu erzeugen oder den Ratsuchenden dabei zu helfen, bezüglich anstehender Veränderungen die richtigen Entscheidungen zu treffen, werden diesen vom Berater oder der Beraterin Hilfsmittel zur Verfügung gestellt.

BERATUNG IST DAZU DA, UM:

- Ratsuchenden Informationen zu geben, die für das Erreichen von Erfolg wichtig sind;
- ein Gefühl gegenseitigen Verständnisses zwischen Ratsuchenden und Berater/in entstehen zu lassen;
- Ratsuchenden dabei zu helfen, einen Plan zur Bewältigung der eigenen Probleme zu erstellen;
- zu ermutigen und auf spezifische Fähigkeiten und die richtige Einstellung hinzuwirken;
- zu erfolgreichen Bemühungen beim Erreichen der gesteckten Ziele zu animieren.

BERATERISCHE UND BEDARFLICHE PAS-SUNG

Bei der Feststellung der Betreuungs-/Beratungsbedarfe ist es wichtig, den Grad der Selbstwahrnehmung beim jeweiligen Ratsuchenden einzuschätzen, d.h. abzuklären, wie weit **Selbstsicht, Selbstwertgefühl und Selbstvertrauen** bei diesem ausgeprägt sind.

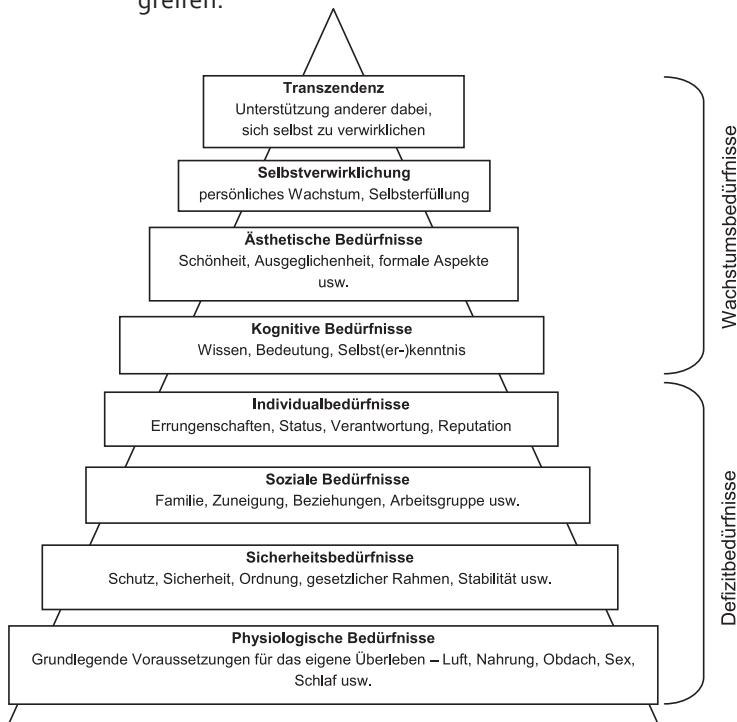
SELBSTWERTGEFÜHL – bezieht sich darauf, ob ein Mensch sich selbst positiv oder negativ sieht. Ist dieses Bild positiv, so verfügt die betreffende Person über Selbstachtung, akzeptiert sich selbst und schätzt sich selbst positiv ein, d.h. sie verfügt über ein gutes und positives Selbstwertgefühl. Personen, bei denen dies der Fall ist, sind besser integriert, glücklicher und pflegen bessere Beziehungen zu ihren Mitmenschen.

SELBSTBILD – oder die Art und Weise „*wie wir uns selbst sehen*“ bezieht sich darauf, wie wir die eigenen physischen, emotionalen, kognitiven, sozialen und geistigen Merkmale wahrnehmen. Wie wir uns selbst wahrnehmen, hängt wiederum stark von unserem Selbstwertgefühl ab.

Warum ist das Selbstbild so wichtig? Unser Selbstbild beeinflusst unser Verhalten. Menschen, die ein positives Bild von sich selbst haben, haben weniger Schwierigkeiten beim Erreichen der eigenen Ziele. Ein negatives Selbstbild kann sich mindernd oder gar vernichtend auf unsere Motivation auswirken („*Ich werde ja sowieso versagen*“, „*Das ist so schwierig*“, „*Ich schaffe es nicht*“ usw.). Auch kann es dazu führen, dass bestimmte Verhaltensweisen vermieden werden („*Ich bin sowieso nicht gut genug; es bringt doch gar nichts, zum Vorstellungsgespräch zu gehen...*“). Ein negatives Selbstbild kann in einen Teufelskreis münden, aus dem es sehr schwierig ist, wieder zu entkommen: Das Selbstbild spielt eine bedeutende Rolle dabei, wie wir die Realität bewerten. Ein positives Selbstbild lässt uns sagen: „*Ich schaffe das*“, oder zumindest „*Ich probiere es mal*“. Ein negatives Selbstbild hingegen führt zu Äußerungen wie: „*Das schaffe ich nicht, es ist viel zu schwierig und ich kann das eben nicht*“.

Die „*Theorie der menschlichen Motivation*“ (Bedürfnispyramide), die der Psychologe Abraham Maslow vor über 70 Jahren vorgestellt hat, ist nach wie vor überaus einflussreich. Viele sind gar der Überzeugung, dass sie das Geheimnis persönlicher Erfüllung und wirtschaftlichen Erfolgs birgt. Zuallererst versuchen Berater/innen, die Bedürfnisse der Menschen, die sie vor sich haben, und

deren wahre Probleme zu verstehen, um dann angemessene motivierende Maßnahmen zu ergreifen.



Hierarchie der Bedürfnisse (auf Maslow aufbauendes achtstufiges Modell, 1990er Jahre)

- **Physiologische Bedürfnisse:** biologische Grundbedürfnisse wie Nahrungs- und Flüssigkeitsaufnahme, Wärme, Schutz, sexuelle und andere körperliche Bedürfnisse. Leiden Menschen Hunger oder Durst, oder befindet sich die Chemie des menschlichen Körpers im Ungleichgewicht, so wendet dieser alle vorhandene Energie darauf auf, die vorhandenen Defizite auszugleichen. In der Zwischenzeit sind alle anderen Bedürfnisse ausgeblendet. Werden unsere biologischen Bedürfnisse nicht befriedigt, befinden wir uns außerstande, unserer Umgebung zu vertrauen. Die Folgen können Neurosen und Angstzustände sein.
- **Sicherheitsbedürfnisse:** Wurden unsere physiologischen Bedürfnisse befriedigt, setzt das Bedürfnis nach Sicherheit ein und beherrscht unser Verhalten. Dieses Bedürfnis steht in Zusammenhang mit dem menschlichen Verlangen nach vorhersehbaren und geordneten Verhältnissen in einer Welt, in der Ungerechtigkeit und Widersprüche unter Kontrolle sind und bereits Bekanntes die Regel, Unbekanntes hingegen die Ausnahme darstellt. Dieses Bedürfnis nach Widerspruchslosigkeit und Kontinuität kann, sofern es nicht befriedigt wird, Zweifel und Schamgefühle (im Gegensatz zum Gefühl, unabhängig zu sein oder die Kontrolle zu haben) und übersteigerte Gewissenhaftigkeit oder den Wunsch nach mehr Disziplin und Ordnung befördern.
- **Soziale Bedürfnisse:** Nachdem physiologische Bedürfnisse und das Bedürfnis nach Sicherheit befriedigt wurden, kommt eine dritte Ebene menschlicher Bedürfnisse gesellschaftlicher Natur zum Tragen. Dieser psychosoziale Aspekt umfasst im Allgemeinen emotionale Beziehungen wie zum Beispiel Freundschaften, sexuelle Intimität oder von Hilfsbereitschaft und Kommunikation geprägte Familienbeziehungen. Wird in diesem Bereich Mangel empfunden, so kann dies negative Emotionen wie zum Beispiel Schuldgefühle (vs. Eigeninitiative) oder zunehmende Introvertiertheit hervorrufen.
- **Individualbedürfnisse:** Alle Menschen haben ein Bedürfnis nach Achtung und Selbstwert und auch danach, andere zu respektieren. Um selbst Anerkennung zu erfahren, bedarf es beruflichem oder freiwilligem Engagement und aktiver Beteiligung. Der geleistete Beitrag wird durch Anerkennung und somit einer Bestätigung des eigenen Selbstwertes belohnt. Wird dieses Bedürfnis nicht befriedigt, so kann dies dazu führen, dass man sich minderwertig (vs. tatkräftig) fühlt. Die Folge von Minderwertigkeitsgefühlen kann wiederum ein verringertes Verlangen nach sozialer Interaktion sein.
- **Kognitive Bedürfnisse:** Maslow war von der Existenz eines menschlichen Bedürfnisses nach stetigem Intelligenz- und Wissenszuwachs überzeugt. Kognitive Bedürfnisse sind folglich Ausdruck des natürlichen menschlichen Bedürfnisses, dazuzulernen, Dinge zu erkunden, zu entdecken und so zu einem besseren Verständnis der umgebenden Welt zu gelangen. Wird dieses Bedürfnis nach Wachstum, Selbstverwirklichung und Lernen nicht befriedigt, so kann dies Desorientierung und Identitätskrisen zur Folge haben.
- **Ästhetische Bedürfnisse:** Die Bedürfnispyramide zeigt ebenfalls, dass Menschen auf eine schöne Umgebung und neue ästhetische Erfahrungen angewiesen sind, um sich letztendlich selbst verwirklichen zu können. Es entspricht einem menschlichen Bedürfnis, sich an der Schönheit der Natur zu erfrischen, indem man die eigene Umgebung aufmerksam in sich aufsaugt, beobachtet und die Schönheit der Welt in sich aufnimmt. Dieses höher eingestufte Bedürfnis danach, mit der Schönheit der Umwelt in Beziehung zu treten, ist geknüpft an das schöne Gefühl der Intimität mit der Natur und allem, was schön ist.

- **Bedürfnis nach Selbstverwirklichung:** Selbstverwirklichung ist das instinktive menschliche Bedürfnis danach, seine Fähigkeiten zum Erreichen größtmöglichen Erfolgs einzusetzen und danach zu streben, der Beste zu sein. Wird dieses Bedürfnis befriedigt, entsteht dadurch ein Gefühl von Generativität.
- **Bedürfnis nach Selbsttranszendierung:** Maslow unterteilte die Spitze der Pyramide im Nachhinein weiter und ergänzte sie um das Bedürfnis der Selbsttranszendierung, das zuweilen auch als spirituelles Bedürfnis bezeichnet wird. Spirituelle Bedürfnisse unterscheiden sich dadurch von den anderen Bedürfnissen, dass sie Berührungspunkte mit mehreren Ebenen haben. Wird das Bedürfnis nach Selbsttranszendierung befriedigt, so kann hieraus ein Gefühl von Integrität entstehen – das Gefühl, selbst in der Lage zu sein, Dinge auf eine andere Existenzstufe zu heben.

Menschlicher Motivation (die auch bei beruflichen Entscheidungen eine fundamentale Rolle spielt) liegen die Bedürfnisse, die wir empfinden, zugrunde.

Daher ist es genauso wichtig, sich der eigenen grundlegenden Bedürfnisse bewusst zu sein, wie sich um die Stärkung des eigenen Selbstbilds zu bemühen.

Laut Maslow hat jeder Mensch die Fähigkeit sowie das Verlangen danach, alle Stufen der Pyramide bis hin zur Selbstverwirklichung aufzusteigen. Unglücklicherweise verläuft dieser Aufstieg häufig nicht linear, weil Bedürfnisse auf niedrigeren Ebenen unbefriedigt bleiben. Lebenserfahrungen (z.B. Scheidung, Verlust des Arbeitsplatzes) können dazu führen, dass bestimmte Menschen zwischen den Hierarchien der Bedürfnispyramide auf und ab steigen und fallen.

1.4 TECHNISCHE HILFSMITTEL IM BERATUNGSPROZESS

Auch wenn in der Beratung oberflächlich betrachtet lediglich eine Reihe von Treffen und Gesprächen zwischen einem Spezialisten (dem Berater oder der Beraterin) und einer „normalen“ Person, die in ihrem Leben gewisse Probleme hat, stattfinden, so handelt es sich doch um einen Prozess mit spezifischen Zielen, Inhalten und genau definierten Strategien, der verschiedene Stufen durchläuft: Phase des Beziehungsaufbaus zwischen Berater/in und Beratungsempfänger; Phase der Einschätzung der Beratungssituation; Zielsetzungsphase; Interventions- und Abschlussphase.

STUFEN IM BERATUNGSPROZESS

Laut Hackney, H. & Cormier, S. (2005) läuft Beratung in fünf Stufen ab:



STUFE 1: AUFBAU EINER BEZIEHUNG – ERSTERKUNDUNG

Der **ERSTTERMIN** ist der erste Schritt, mit dem das Fundament der Beratung gelegt wird und von dem Erfolg oder Misserfolg der Beziehung zwischen Berater/in und Ratsuchendem bzw. Ratsuchender abhängen. Damit der Beratungsprozess danach überhaupt fortgesetzt werden kann, muss der Ersttermin in einer entspannten, offenen, freundlichen, stimulierenden und positiven Atmosphäre und unter aktiver Beteiligung von Berater/in und Ratsuchendem oder Ratsuchender stattfinden. Wenn von Problemen belastete Ratsuchende dem/der Berater/in zum ersten Mal begegnen, befinden sie sich meist in einem Zustand, der von

Verwirrung, emotionaler Zwiespaltenheit, psychischer Unklarheit, Misstrauen, emotionalem Unbehagen, Unzufriedenheit usw. charakterisiert ist. Daher ist es das Ziel des Ersttermins, eine Situation zu schaffen, die sich von derjenigen, die die psychische Belastung des Ratsuchenden hervorgerufen hat, unterscheidet. Um nach Abschluss des Ersttermins über konkrete Ergebnisse zu verfügen, sollte der/die Berater/in während oder am Ende der Sitzung zumindest die persönlichen und beruflichen Daten (vollständiger Name, Alter, Berufsausbildung, wichtige Erfahrungen usw.) des/der Ratsuchenden aufnehmen.

Für einen erfolgreichen Verlauf des Ersttermins gilt es zudem, zu vermeiden, dass sich der/die Ratsuchende wie bei einer polizeilichen Vernehmung vorkommt. Nach 45 bis 50 Minuten kann das Gespräch bereits beendet sein, nämlich dann, wenn der/die Berater/in den Eindruck hat, dass der/die Ratsuchende in der Beratungssituation verankert ist und zur nächsten Sitzung auch wirklich erscheinen wird.

Dieses „Verankern“ stellt die erste Etappe des Erkenntnisprozesses dar, bei dem der/die Berater/in die Welt des/der Ratsuchenden mit dessen/ihrer Einwilligung erkundet.

STUFE 2: PROBLEMANALYSE – GRÜNDLICHES NACHFORSCHEN

In diesem Schritt werden Informationen über die Lebenssituation des Klienten und dessen Beweggründe, Beratung in Anspruch zu nehmen, gesammelt und eingeordnet.

Die Klärung der Situation des jeweiligen Klienten läuft sozusagen in Wellenform ab, mit Vorwärts- und Rückwärtsbewegungen in der Erforschung beider oben genannter Aspekte, bei denen es zu Momenten des Stillstands und Widerstands kommen kann.

Zur Aufklärung der jeweiligen Situation sind häufig verschiedene Zwischenschritte nötig: Problemerkennung und -formulierung, Ursachenforschung, Darlegung der Konsequenzen für die gegenwärtige und zukünftige Situation, Erklärungsversuche bezüglich des Beziehungsdreiecks zwischen Problem, Ratsuchendem und dessen Umgebung.

STUFE 3: ZIELSETZUNG – HANDLUNGS-VERPFLICHTUNG

Das Setzen von Zielen ist für einen erfolgreichen Ausgang des Beratungsprozesses sehr wichtig. Hierzu gehören auch die Bindung der Beratung an eine Reihe von Bedingungen und die Verpflichtung seitens des/der Ratsuchenden, bestimmte Vorgehensweisen einzuhalten oder bestimmte Ergebnisse anzustreben.

Reflexion

Die Reflexion des Beraters bzw. der Beraterin bezüglich der Gedanken und Gefühle des/der Ratsuchenden dient zum einen der Gewinnung kognitiver Erkenntnisse, einem besseren Problemverständnis und der Kalibrierung des Beratungsprozesses und verfolgt zum anderen das Ziel der Reinigung, Bewusstseinsbildung und emotionalen Mobilisierung, die der/die Ratsuchende zur

Lösung seines/ihrer Problems benötigt. Reflexion ist der psychologische Mechanismus beidseitiger Kommunikation und empathischer Abstimmung, der die Empathie des Beraters oder der Beraterin und seine/ihre Fähigkeit, sich in die Lage des/der Ratsuchenden zu versetzen, lenkt.

Problemkonfrontation bzw. -lösung

Hierbei handelt es sich womöglich um die schwierigste Phase im Beratungsprozess, bei der es zu wahren Kämpfen zwischen unterschiedlichen Impulsen, Überzeugungen, Motiven, Haltungen, neuen und alten Ideen kommen kann.

Voraussetzung für eine Lösung des Problems ist in erster Linie, dass der/die Ratsuchende selbiges als etwas anerkennt, das vollkommen natürlich und normal ist.

Zudem gelten folgende wichtige Prinzipien beim Lösen von Problemen:

- Für die meisten Probleme gibt es tatsächlich Lösungen.
- Es muss Verantwortung für die vorliegenden Probleme übernommen werden.
- Probleme müssen vor dem Ergreifen von Maßnahmen genau definiert werden. Ratsuchende neigen angesichts des Stresses, den sie aufgrund ihrer Probleme empfinden, zum „Blockieren“ oder zu überhasteten Reaktionen.
- Probleme zu lösen bedeutet, herauszufinden, was möglich ist und nicht was unmöglich ist.
- Probleme zu lösen bedeutet, die persönlichen Rechte anderer zu respektieren.

SCHRITT 4: INTERVENTION

Wenn der/die Berater/in den/die Ratsuchende/n durch den Beratungsprozess führt, gehört dazu auch, diese/n dazu zu bringen, Antworten auf folgende Fragen zu formulieren:

„WARUM“ sind gewisse Informationen hilfreich?

„WIE“ kann ich an Informationen kommen?

„WO“ kann ich Informationen finden?

Der **INDIVIDUELLE AKTIONSPLAN** beschreibt, als Ergebnis der Zusammenarbeit zwischen Berater/in und Ratsuchendem, detailliert die Schritte, die auf dem ermittelten Weg zur Lösung des anerkannten Problems befolgt werden müssen.

SCHRITT 5: EVALUATION

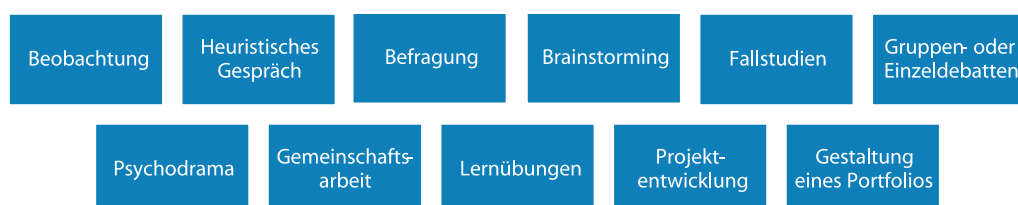
Feedback ist eine Methode, die der Effektivitätssteigerung dient und eher in deskriptiver als in bewertender oder kritischer Form angewandt werden sollte, weshalb es sich empfiehlt, wertende Begriffe wie „gut“, „schlecht“ oder deren Synonyme zu vermeiden. Feedback kann alle

erdenklichen Formen verbaler (beschreibend), nonverbaler (Mimik, Blicke, anerkennende Gesten) und paraverbaler Kommunikation annehmen.

TECHNISCHE HILFSMITTEL IM BERATUNGSPROZESS

Der Beratungsprozess bedient sich verschiedener problemorientierter Techniken – Methoden, Verfahrensweisen, Arbeitsweisen, psychologischer Lösungen (z.B. Gespräche), pädagogischer Lösungen (z.B. Fragen), soziologischer Lösungen (z.B. Formen der Zusammenarbeit), psychotherapeutischer Methoden (z.B. Rollenspiel, psychodramatische Techniken), Techniken der kognitiven Verhaltenstherapie –, die alle auf verhältnismäßig kurzfristige Lösungen abzielen. Der gemeinsame Nenner all dieser Techniken ist, dass sie kreativer und aktiv-partizipativer Natur sind. **Die effektivsten Beratungsmethoden, -techniken und Vorgehensweisen in Einzel- oder Gruppensituationen lassen sich in folgende Kategorien unterteilen:**

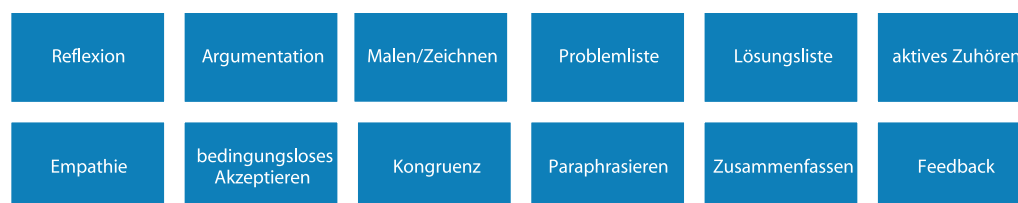
1. Methoden



2. Techniken



3. Verfahrensweisen



Die meisten dieser Methoden sind unter Berater/innen weit verbreitet. Sie sind auch für Anfänger leicht verständlich und umsetzbar, erfordern allerdings gute kommunikative Fähigkeiten.

1.5. BERATERPROFIL, FÄHIGKEITEN UND PERSÖNLICHE VORAUSSETZUNGEN, STATUS DES BERATERS ODER DER BERATERIN

Grenzen des Beratungsprozesses

Die persönlichen und fachlichen Qualitäten, über die Berater/innen verfügen, sind wichtige Faktoren beim Aufbau hilfestiftender Beziehungen.

AUSBILDUNG BERATERISCHER QUALITÄTEN

Eine äußerst wichtige Eigenschaft von Berater/innen ist die Fähigkeit, sich in den/die jeweilige/n Ratsuchende/n hineinzusetzen, selbstverständlich kombiniert mit guter (theoretischer und praktischer) Beratungskompetenz. Des Weiteren werden Eigenschaften wie die Fähigkeit zu

Vertraulichkeit in der Beziehung mit dem/der Ratsuchenden, Respekt und Offenheit gegenüber ihm/ihr und den persönlichen Problemen sowie eine neutrale Haltung in allen Belangen, außer wenn es um die Wahrung der Interessen des/der Ratsuchenden geht, benötigt.

Fachlich sollten Berater/innen über einen ausreichend hohen Wissensstand verfügen: Sie sollten die in den relevanten Theorien vertretenen Prinzipien verstehen und in der Lage sein, mit Beratungstools, wie zum Beispiel Tools zur interessenbezogenen Bestandsaufnahme, Werteskalen, Fähigkeitentests, Fragebögen zum beruflichen Werdegang, Evaluationsmodulen usw. umzugehen.

Zu den benötigten Grundfähigkeiten zählen: zwischenmenschliche Kommunikation, das Verfassen von Berichten, die Zusammenarbeit mit anderen Experten oder Personen, die in den Prozess mit eingebunden sind, der sichere Umgang mit unterschiedlichen Tools zur Gestaltung von Einzel- und Gruppensitzungen, die professionelle Präsentation der erzielten Ergebnisse, Hemmnisse für

Veränderung und Weiterentwicklung auf der Seite des Ratsuchenden erkennen und zielführend auf diese reagieren zu können, Interventionsstrategien für unterschiedliche Klientenprofile, ergebnisbezogenes Feedback, die Verwendung computergestützter Betreuungs- und Beratungstechniken usw.

Zugleich sollten Berater/innen über ein professionelles Auftreten verfügen und ihr Wissen über den ethischen Code demonstrieren, indem sie professionelle Standards einhalten, die Grenzen der eigenen Kompetenz kennen, Beratung nur dann anbieten, wenn sie auf die jeweilige Situation entsprechend gut vorbereitet sind, an berufsbegleitenden Fortbildungen teilnehmen und Interventionen Alter, Geschlecht, ethnischer Zugehörigkeit, sozialem und kulturellem Background, Sprachkenntnissen und Bildungsniveau des Ratsuchenden anpassen.

Persönliche Voraussetzungen: Extrovertiertheit, empathische Haltung, psychische Ausgeglichenheit, Sinn für Ordnung, Disziplin, und Sicherheit, Fähigkeit zum Zeitmanagement und vor allem Talent, Berufung und Bedachtsamkeit.

Ein/e gute/r Berater/in sollte sich zudem in Sachen Maßnahmen zur mentalen Hygiene und Auswertung psychologischer Tests gut auskennen. Derartige Kenntnisse sind wesentlich, will der/die Berater/in die persönlichen Eigenschaften des/der Ratsuchenden korrekt, zuverlässig und objektiv einschätzen.

Viele Faktoren sind dafür verantwortlich, dass Menschen sich zu einer beratenden Tätigkeit hingezogen fühlen. Laut Guy (1987) gehören hierzu verschiedene mit dem Beraterberuf assoziierte Merkmale wie Unabhängigkeit, finanzielle Vergütung, Abwechslungsreichtum, Anerkennung und Prestige, Anreiz auf intellektueller Ebene, emotionales Wachstum und emotionale Zufriedenheit, das Gefühl persönlicher Bereicherung und persönlicher Erfüllung. Alle diese Vorzüge machen die Beratertätigkeit zum Wunschberuf vieler.

WIE ALSO MÜSSEN PERSÖNLICHKEITEN GESTRICKT SEIN, UM SICH FÜR DEN BERATERBERUF ZU EIGNEN?

Menschen, die gute Berater abgeben, unterscheiden sich in Wirklichkeit gar nicht so sehr von anderen: Sie halten sich gerne in der Nähe ihrer Mitmenschen auf und führen gerne Gespräche mit allen möglichen unterschiedlichen Personen. Den Umgang mit Menschen zu lieben, ist eine wichtige Voraussetzung für den Beraterberuf.

Empathie und Mitgefühl

Die Persönlichkeit eines Beraters oder einer Beraterin sollte so beschaffen sein, dass es ihm/ihr wichtig ist, sich persönlich für andere zu engagieren und um ihre Belange zu kümmern. Selbstverständlich können Berater/innen unmöglich jedes Problem, mit dem Ratsuchende zu ihnen kommen, bereits selbst erlebt haben. Und dennoch haben sie als empathische Persönlichkeiten die Fähigkeit, sich in andere hineinzuversetzen und deren Situation so deutlich vor Augen zu führen, dass sie diese verstehen und beim Finden von Lösungen unterstützen können. Da die Mehrheit der Ratsuchenden sich zum Zeitpunkt der Beratung an einem Tiefpunkt ihres Lebens befindet, ist – unabhängig von der jeweiligen Situation – die Fähigkeit zu Mitgefühl eine unverzichtbare Eigenschaft.

Fähigkeit, gut zuzuhören

Berater/innen müssen in der Lage sein, den Schwerpunkt von sich selbst auf andere zu legen und sich auf die jeweilige Person und das, was sie zu sagen hat, in höchstem Maße zu konzentrieren. Am besten ließe sich diese Qualität als Fähigkeit zum Zuhören und Verstehen beschreiben. Hierzu gehört auch das Wahrnehmen nonverbaler Signale, da Ratsuchende vor allem anfangs häufig nicht dazu in der Lage sind, alle ihre Gefühle in Worte zu fassen. Berater, die die Fähigkeit besitzen, körper-sprachlich ausgesendete Signale zu lesen und auf diese Weise die verbalen Äußerungen ihrer Kunden zu komplettieren, können diese auch effektiver und eventuell nutzbringender unterstützen. Neben der Fähigkeit gut zuzuhören müssen Berater auch in der Lage sein, Geheimnisse für sich zu behalten. Alles, was sie im Beratungsprozess erfahren, ist vertraulich. Folglich dürfen Berater auch kein Problem damit haben, alles, was sie hören, für sich behalten zu müssen.

Experten für kreative Problemlösungen

Jede Person, die Beratung in Anspruch nimmt, ist einzigartig. Obgleich Berater/innen im Umgang mit Techniken zur Unterstützung bei Standardproblemen ausgebildet werden, müssen sie darüber hinaus die Fähigkeit besitzen, kreativ zu denken und gegebenenfalls auch eigene Lösungen zu entwerfen. Zwar bedeutet dies häufig einfach nur, die gegebenen Ratschläge geringfügig abzuändern und so an die Bedürfnisse des jeweiligen Kunden anzupassen, doch können genau diese Variationen enorme Auswirkungen haben. Gute Berater/innen, denen vorgefertigte

Lösungen und das Geben beschwichtigender Antworten nicht genug ist, bemühen sich darum, bessere Vorschläge zu machen – nämlich solche, die ihren kreativen und flexiblen Ideen entspringen.

Emotion und Vernunft

Gute Berater/innen sollten die Begriffe „*Emotion*“ und „*Ratio*“ umfassend verstanden haben und wissen, wann sie das eine, das andere oder beides gleichzeitig einzusetzen haben. Zwar ist beispielsweise Empathie unverzichtbar, doch kann die Fähigkeit, Ratsuchenden aus ihrem Dilemma zu helfen, auch leiden, wenn Berater/innen zu viel Mitgefühl zeigen. Während der Ausbildung erlernen Berater/innen den Umgang mit Tools zur Problemdiagnose. Jedoch müssen sie andererseits auch ihrer Intuition gehorchen, um zu vermeiden, die jeweiligen Klient/innen in die eine oder andere diagnostische Schublade zu stecken (auch wenn dies zuweilen eventuell praktischer erscheinen mag). Zum Finden individueller kreativer Lösungen müssen sie sowohl Gefühle als auch Vernunft einsetzen und diese so proportionieren, wie es der jeweilige Fall erfordert.

Selbst(er-)kenntnis

Um bei der Arbeit Erfolg zu haben, müssen Berater/innen zuallererst sich selbst gut kennen. Sie müssen sich der eigenen Vorlieben und Voreingenommenheit bewusst sein, um diese weitestmöglich aus dem Beratungsprozess herauszuhalten. Auch sollten Berater/innen wissen, wo ihre eigenen Schwierigkeiten und Probleme liegen. Anderenfalls besteht die Gefahr zu großer Identifikation mit Ratsuchenden, deren Probleme ähnlich gelagert sind. Ein gesundes Selbstverständnis befähigt den/die Berater/in einen Schritt zurückzutreten, objektiv zu bleiben und nicht zu sehr eigene Erfahrungen mit einfließen zu lassen.

Grenzen der Beratungstätigkeit während des Beratungsprozesses:

- Fehlen finanzieller oder materieller Unterstützung;
- Beratung ist kein Lernprogramm für die Entwicklung sozialer Fähigkeiten.

KAPITEL 2

Interventionsplan, Fallmanagement

2.1 FREMD- UND SELBSTEINSCHÄTZUNG, ZIELGRUPPENARTEN UND -EIGENSCHAFTEN

Historisch gesehen entstand die Methode des Fallmanagements aus der Notwendigkeit heraus, verschiedene Dienstleistungen kompetent organisieren und gerade soziale Dienste unter dem Gesichtspunkt der Effizienz anbieten zu müssen. Voraussetzung hierfür ist, dass der Leistungsempfänger in den Mittelpunkt der individualisierten Maßnahmen zur gesellschaftlichen Integration gestellt wird.

Definiert als „*Methode zur Bereitstellung von Dienstleistungen*“, bei der Experten die Bedarfe von Hilfeempfängern (und deren Familien) einschätzen und diese entsprechend anleiten, betreuen, beurteilen und unterstützen“ (vgl. Barker, 2003), ließe sich Fallmanagement in der betrieblichen Praxis auch als Reihe logischer Schritte und interaktiver Prozesse bezeichnen, die innerhalb eines Dienstleistungsnetzwerks ablaufen und anhand derer sichergestellt werden kann, dass die

Dienstleistung Leistungsempfängern in Form von wirksamer Unterstützung effizient und zu einem angemessenen Preis angeboten wird (vgl. M. Weil and J. Karls, „*Case Management in the Social Service Practice*“, 1985).

Laut Barker, dem Begründer des Konzepts, ist ein/e Fallmanager/in der-/diejenige Expert/in, der/die die Koordination der Hilfeleistung sicherstellt, den besonderen Schutz der Interessen des Hilfeempfängers gewährleistet und zudem auf die Gestaltung und Umsetzung eines individuellen Interventionsplans zur gesellschaftlichen Integration, Reintegration oder Eingliederung hinarbeitet.

Die im Fallmanagement durchgeführten Maßnahmen fußen einerseits auf dem Prinzip der Individualisierung der Intervention und deren Anpassung an die jeweiligen Bedürfnisse, und andererseits auf der Betreuung und Mitarbeit des Hilfeempfängers und ggf. dessen Familie. Der/die Fallmanager/in stellt sicher, dass die jeweiligen Hilfesuchenden (Gewaltopfer, Arbeitssuchende, Menschen mit Behinderungen, Migranten,

ehemalige Strafgefangene usw.) hochqualitative und auf ihr persönliches Profil zugeschnittene Unterstützung erhalten und alle notwendigen Schritte durchlaufen.

FALLMANAGEMENT – UNIVERSELLE EINSETZBARKEIT, ÖKONOMISCHE EFFIZIENZ UND GESELLSCHAFTLICHER NUTZEN

Mögliche Einsatzgebiete für Fallmanager sind öffentliche Einrichtungen, Organisationen des Non-Profit-Sektors und gewinnorientierte Unternehmen, zertifizierte und nicht zertifizierte Organisationen in städtischen, ländlichen Gebieten und Übergangsregionen in allen Ländern, sowie die Arbeit mit allen sozial gefährdeten Gruppen. In Abhängigkeit von den jeweiligen kulturellen Glaubenssätzen, Werten und Bedarfen der gefährdeten Personen, stellen Fallmanager/innen unterstützungssettingübergreifend den Kontakt zwischen Kunden bzw. Hilfsdiensten und entsprechenden Dienstleistern und Ressourcen her. Hierbei sollten Fallmanager/innen über die notwendige Erfahrung, Ausbildung und Fähigkeiten verfügen, um gefährdeten Menschen effektive, geeignete und verlässliche Qualitätsdienstleistungen anbieten zu können.

Erstbeurteilung

Beim ersten Kontakt mit der zu betreuenden Person sollte der/die Fallmanager/in eine Reihe von Eigenschaften in seine/ihre Beobachtungen mit einbeziehen und Profil sowie unmittelbare Bedarfe des/der Hilfesuchenden beurteilen.

Diese Erstbeurteilung, die vorgenommen wird, nachdem die gefährdete Person einen entsprechenden Hilfeantrag gestellt hat, stellt den Anfang eines Dokumentationsprozesses dar, welcher dem/der Fallmanager/in dazu dient, sich mit dem Fall vertraut zu machen und gegebenenfalls Notfallhilfe leisten zu können.

Die sich anschließende Krisenintervention und Beratung umfassen alle vom Dienstleister nach der Feststellung der Gefährdung zur Bewältigung der Krisensituation durchgeführten Maßnahmen. Die Dauer der Intervention variiert hierbei je nach Fall und hängt von der jeweiligen Gefährdungssituation und den verfügbaren personellen und finanziellen Ressourcen ab. Am Ende entscheidet der gefährdete Hilfesuchende selbst, ob er im Anschluss längerfristige Begleitung und weitere Dienstleistungen zur gesellschaftlichen Integration in Anspruch nehmen möchte.

Bereits vor der Beurteilung sollte der/die Fallmanager/in dem Hilfesuchenden in für diesen verständlicher Sprache die Aufgaben des jeweiligen Sozialdienstes und die zu erwartenden Hilfeleistungen erläutern.

Die Erstbeurteilung dient außerdem dazu, angemessene Prioritäten bezüglich kurz- und längerfristigen Interventionsmaßnahmen festzulegen (Schutzmaßnahmen, Art der Dienstleistungen, Erstellen eines Interventions-/Maßnahmenplans).

Hierzu sollten mindestens folgende Informationen erfasst werden:

Alterskategorie: Jugendlicher, Person mittleren Alters, Senior

Grad der Gefährdung: Personen, die aufgrund ihres Geschlechts, Alters, ihrer ethnischen oder religiösen Zugehörigkeit, sexuellen Orientierung, Behinderung usw. diskriminiert werden, sowie Menschen mit geringen sozialen Fähigkeiten oder antisozialem Verhalten, Personen in Risikosituationen (Gewalt, Ausbeutung, Opfer von Menschenhandel), Arbeitssuchende, die nicht in der Lage sind, sich an die neuen Anforderungen des Arbeitsmarkts anzupassen usw.

Bildungsniveau: Menschen mit niedrigen Bildungsabschlüssen oder schulischen Problemen, Menschen ohne Ausbildung, Geringqualifizierte, Arbeitssuchende – müssen in Weiterbildungsdienstleistungen auf entsprechendem Niveau eingebunden werden.

Umgebung: Menschen aus städtischen, ländlichen oder geografisch entlegenen Regionen, Menschen in städtischen Rand- und Problemgebieten, Menschen aus Gegenden mit einem begrenztem Angebot an Dienstleistungen (fehlende Infrastruktur, kein öffentlicher Nahverkehr usw.).

Kulturelle Unterschiede: nationale oder ethnische Randgruppen, Migranten, Arbeitslose
Die Erstbeurteilung gliedert sich in folgende vier Bereiche auf:

- Einschätzung des gegenwärtigen psychischen Zustands;
- Einschätzung des allgemeinen gesundheitlichen Zustands;
- Einschätzung der rechtlichen Situation;
- Einschätzung der gesellschaftlichen Situation – Berufs- und Familienleben, sozialer Background, Lebensumgebung, Netzwerk aus Familie und Freunden, wirtschaftliche Situation.

Die Arbeitsmethode des Fallmanagements ermöglicht dem/der Hilfesuchenden die aktive Teilnahme an Fremd- und Selbsteinschätzung der

eigenen Ressourcen und Fähigkeiten. Für eine gelungene Selbsteinschätzung des/der Hilfesuchenden sollten Fallmanager/innen folgendes vermeiden:

1. Führen und Steuern, d.h. die Kontrolle darüber übernehmen, worüber der/die Hilfesuchende sprechen sollte;
2. Verurteilungen und wertende Äußerungen, häufig basierend auf den vom Psychologen/Sozialarbeiter an sich selbst angelegten Kriterien;
3. Schuldzuweisungen;
4. Diagnostizieren persönlichkeits- oder verhaltensbezogener Fehler beim Hilfesuchenden;
5. Unrealistisches Mutzusprechen und unrealistische Versprechungen;
6. Nichtakzeptanz der negativen Empfindungen des Hilfesuchenden und gegenteilige Überzeugungsversuche;
7. Aggressive Fragetechniken (durch die der Hilfesuchende höchstwahrscheinlich in eine abwehrende Haltung gedrängt wird);
8. Überinterpretieren – psychologische, kulturelle oder sonstige Erklärungen, die mit dem Standpunkt des Hilfesuchenden nichts zu tun haben;
9. Unangemessene Bezugnahme auf eigene Erfahrungen (die angeblich noch schlimmer waren als die des Hilfesuchenden);
10. Überprofessionelle Haltungen an den Tag legen – Schilderung überwältigender Erfolge beim Lösen von Problemen, die denen des Hilfesuchenden ähneln;
11. Simulieren von Aufmerksamkeit, übertriebenes und unaufrichtiges Interesse an den Problemen des Hilfesuchenden;
12. Brutales Aufmerksammachen auf begrenzte Zeitressourcen.

Detaillierte Beurteilung

Die detaillierte Beurteilung beginnt unmittelbar, nachdem die Erstbeurteilung beendet ist. Sie folgt auf die Phase der Überwindung der akuten Krise und bildet die Grundlage für die Gestaltung des individuellen Interventionsplans und dessen Umsetzung. In ihrem Zuge findet auch der fortlaufende analytische und detaillierte Dokumentations-/Datensammelungsprozess des vorliegenden Falls statt, bei dem die soziale, gesundheitliche, rechtliche, wirtschaftliche und psychische Situation, die Ressourcen sowie kurz- und langfristigen Bedarfe des/der Hilfesuchenden erfasst werden. Die detaillierte Beurteilung sollte gemäß folgender grundlegender Prinzipien ablaufen:

- Vertraulichkeit der Ergebnisse;
- Bei der Einschätzung werden ganzheitlich die Bedarfe des/der Hilfesuchenden in Betracht

gezogen, sowie Fortschrittsaussichten;

- Die Ergebnisse der Beurteilung sind nicht endgültig: regelmäßige Nachbewertungen sind für das Gelingen der Intervention zwingend erforderlich;
- Die Beurteilung muss immer nach dem gleichen Muster erfolgen und für alle Hilfesuchenden dieselben Ziele, Methoden und Kriterien beinhalten;
- Die Beurteilung findet im Rahmen multidisziplinärer Team- und Netzwerkarbeit statt, zu der alle beteiligten Experten aktiv und verantwortlich beitragen;
- Die Einschätzung wird nur unter der Bedingung aktiver Beteiligung seitens des/der Hilfesuchenden durchgeführt.

Folgende drei Regeln sollten von allen Experten, die mit gefährdeten Personen in Kontakt stehen und Nothilfe leisten, beachtet werden:

1. Gewährleistung der Sicherheit der gefährdeten Person:

- Räumliche Distanz zu dem Ort, an dem das Trauma verursacht wurde oder die Gefährdung akut war;
- Das Gefühl von Sicherheit kann durch direkten physischen Kontakt stimuliert werden;
- Das Sicherheitsgefühl kann verstärkt werden, wenn über Geschehnisse in der Umwelt berichtet wird;
- Entspannung und Beruhigung sollten Priorität vor Informationen haben;
- Der/die Berater/in sollte in Phasen, in denen der/die Hilfesuchende die Gefährdung leugnet, äußerste Vorsicht walten lassen und seine/ihre fragmentarische Schilderung traumatischer Ereignisse oder der Krisensituation ausschließlich positiv korrigieren.

2. Positionierung als empathischer Gesprächspartner:

- Ist ein Grundgefühl von Sicherheit hergestellt – und besteht somit die Möglichkeit zum Gespräch – sollte der/die Fallmanager/in der gefährdeten Person zu verstehen geben, dass diese angesichts der Stress-/traumatischen Situation normal gehandelt hat;
- Emotionale Ausbrüche sollten positiv aufgefasst werden, als Ausdrucksform mittels expressivem Verhalten, das der Bewältigung des Geschehenen dient;
- In Fällen von emotionaler Lähmung sollte der Hilfesteller dem Hilfesuchenden als neutraler Gesprächspartner zur Seite stehen, ohne sich in irgendeiner Form aufzudrängen;

- Das Ziel des Hilfesgesprächs ist es auch, den Prozess der Traumabewältigung zu begleiten und disadaptive Reaktionen seitens des Hilfesuchenden zu verhindern.

3. Verständnis der Auswirkungen des psychischen Traumas, der Krisensituation und des vom Hilfesteller angestoßenen emotionalen Zyklus auf den Hilfesuchenden:

Die Beratung von Menschen in Risikosituationen (benachteiligte, gefährdete, marginalisierte usw. Personen) ist anerkanntermaßen ein sehr schwieriger und langwieriger Prozess. Um Fortschritte anzustoßen, muss zunächst die vorliegende Krisensituation analysiert werden (vgl. Maslows Pyramide). Anschließend kann der/die Berater/in, abhängig vom Stand seiner/ihrer Erkenntnisse, den/die Hilfesuchende/n schrittweise über die Berufsberatung bis hin zum Einstieg in den Arbeitsmarkt begleiten.

2.2 DER EMOTIONALE ZYKLUS BERATUNGSBEDÜRFTIGER PERSONEN

Eine ganze Reihe psychologischer Aspekte haben Einfluss auf die Hilfeleistung. Der von gefährdeten Personen (z.B. Opfer von Gewalt/Ausbeutung, gesellschaftlicher Ausgrenzung, Armut, Stellenmangel) durchlebte emotionale Zyklus lässt sich anhand folgender charakteristischer Phasen beschreiben:

- Schock
- Ablehnung
- Ungewissheit
- Depression
- Resignation, Akzeptanz
- Suche nach Alternativen, Entwicklung

Man nimmt an, dass die betreffenden Personen die eigene Situation erst dann richtig erkennen, wenn sie eine Phase der Resignation durchlaufen haben. Hierauf folgt eine Phase, in der das Suchen nach Auswegen im Vordergrund steht. Jedoch wird diese nach mehrmaligem Scheitern von einer Phase der Erschöpfung und Apathie abgelöst, in der die Hilfesuchenden häufig Hoffnungslosigkeit empfinden. Der Zustand der Gefährdung kann jedoch auch dazu führen, dass Hilfebedürftige sich in eine Opferhaltung (bei der sie die Schuld für ihre Situation in äußeren Ursachen suchen) begeben und anderen für ihre Lage die Schuld geben. In solchen Fällen wird beispielsweise beim Verlust der eigenen Arbeitsstelle der erlittene Verlust externen Faktoren zugeschrieben, während das eigene

Selbstbild verhältnismäßig unbeschadet bleibt. Im Gegensatz hierzu lösen Trauma- oder Gewalterfahrungen für gewöhnlich Schuldgefühle aus und führen zu geringem Selbstvertrauen oder einer Verschlechterung des Selbstbilds. In beiden Fällen bedarf es bei der Einbeziehung des Hilfesuchenden in die Beurteilung der eigenen Bedarfe und die Erstellung eines individuellen Interventionsplans Wertschätzung und verantwortlichem Handeln seitens des Fallmanagers, damit das Ziel sozialer (Re-)Integration erreicht werden kann.

2.3 INDIVIDUELLES PROFIL

Die Intervention zum Nutzen der betreuten Person, die auf den Ergebnissen der multidimensionalen individuellen Beurteilung basiert, besteht in der Umsetzung eines individuell gestalteten Interventionsplans, der deren Rückkehr in ein normales Leben und gesellschaftliche Reintegration/Integration/Eingliederung zum Ziel hat. Viele Menschen, die sich Gefährdung/schwierigen Situationen ausgesetzt sehen, wenden sich auf der Suche nach Hilfe an Quellen, deren Unterstützung sich lediglich auf bestimmte unmittelbare Bedarfe konzentriert und nicht die Grundlagen dafür schafft, dass die Hilfesuchenden selbst eine aktive Rolle beim nachhaltigen Ausstieg aus ihrer schwierigen Lage übernehmen.

Zum Beispiel verfügen viele gefährdete Personen im Erwachsenenalter über so geringe Lebenskompetenzen, dass sie auch den Anforderungen des Arbeitsmarkts nicht gewachsen sind. Um nachhaltig wirtschaftlich abgesichert zu sein, müssen sie daher zunächst neue Fähigkeiten und Qualifikationen erwerben, bevor sie sich um Arbeitsstellen bemühen. Ein weiteres Beispiel sind bedürftige Familien, die aus vielen verschiedenen Quellen Unterstützung erhalten, ohne dass sich ihr Leben hierdurch nennenswert verbessern würde. Sie bleiben über lange Zeit hinweg hilfebedürftig, weil sie bei der Lösung der eigenen Probleme nicht aktiv involviert sind.

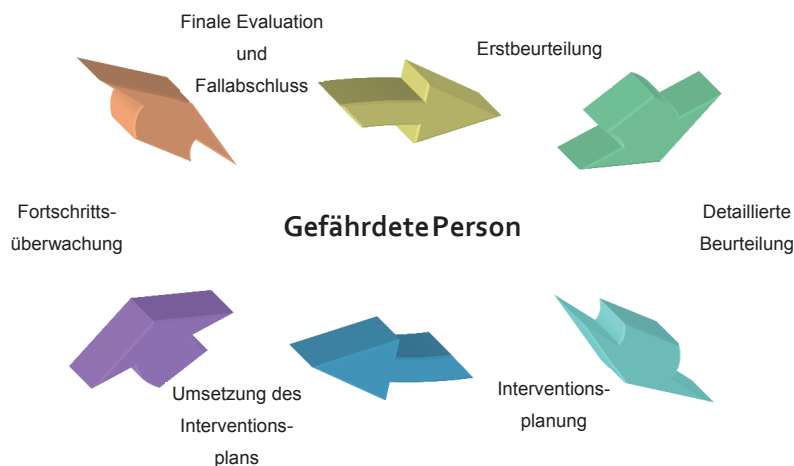
Fallmanagement individualisiert die Interventionen, so dass die jeweiligen Dienstleistungen den individuellen Bedarfen immer wieder von neuem angepasst werden, um die Sicherheit der Hilfebedürftigen in physischer, wirtschaftlicher und emotionaler Hinsicht auf lange Sicht hin zu gewährleisten. Die betreuten Personen werden im eigenen Hilfsprogramm selbst zu Akteuren und übernehmen auf dem Weg zur Erreichung der gesteckten Ziele selbst Verantwortung.

Die Erstellung des individuellen Profils ist Teil sowohl der Erst- als auch der detaillierten Beurteilung. Darüber hinaus entscheidet der/die Berater/ in fallabhängig, welche weiteren Experten mit ins multidisziplinäre Bewertungsteam aufgenommen werden.

2.4. INTERVENTIONSPLAN

Die Phase der individualisierten Intervention ist der nach außen hin sichtbarste Bestandteil des Hilfeprozesses.

Das Ziel langfristiger Begleitung und gesellschaftlicher Eingliederung ist es letztendlich, gefährdeten Personen den Zugang zu grundlegenden Menschenrechten, Gelegenheiten und Ressourcen zu ermöglichen, die es diesen erlauben, einen von der jeweiligen Gesellschaft als angemessen betrachteten Lebensstandard zu erreichen.



Den Phasen, die beim Umgang mit Fällen von Gefährdung durchlaufen werden, sollte eine logische Reihenfolge zugrunde liegen: (Erst- und detaillierte) Beurteilung, Planung der individualisierten Intervention, Aufteilung der Verantwortlichkeiten gemäß Interventionsplan, Umsetzung des Interventionsplans, Prozessüberwachung / Umsetzung des Betreuungsplans, Finale Evaluation, Abschluss und Nachbetreuung des Falls.

PLANUNG DER MULTIDISZIPLINÄREN INTERVENTION

Die Planung der Intervention bildet den Übergang zwischen Beurteilungsphase und Durchführung der Hilfeleistung. Sie sollte mindestens zwei Phasen durchlaufen:

1. Feststellung der kritischen Situation / Ausgangspunkt der Intervention

Die Festlegung der Interventionsschwerpunkte richtet sich zum einen nach den verfügbaren individuellen und gemeinschaftlichen Ressourcen,

auf die im Verlauf des Hilfeprozesses zurückgegriffen werden kann, und zum anderen nach dem Verhältnis zwischen den Bedarfen des jeweiligen Ratsuchenden, verfügbaren Ressourcen und vom Fallmanager und anderen Diensten angebotenen Dienstleistungen im Rahmen des jeweiligen nationalen Unterstützungsnetzwerks für gefährdete Gruppen.

2. Erstellung eines individuellen Interventionsplans

Im Betreuungsplan, der auf den Ergebnissen der multidimensionalen Beurteilung basiert, werden die Bedarfe des Hilfesuchenden in Interventionsziele umgewandelt, die auf die Wiederaufnahme eines normalen Lebens und gesellschaftliche Reintegration gerichtet sind. Alle Ziele, die auf diese Ergebnisse hinführen, sollten hierbei genannt werden, wobei sowohl zuvor ermittelte Risikofaktoren als auch die Bedarfe der jeweiligen betreuten Person mit einbeziehen sind.

Der Interventionsplan ist folgendermaßen aufgebaut:

- Formulierung des Ziels der Intervention;
- Formulierung von Teilzielen, zu ergreifenden Maßnahmen und zu

verwendenden Mitteln;

- Beschreibung der Hilfeleistungen, die in Anspruch genommen werden sollen;
- Aktivitätenzeitplan und geplante Zeitabschnitte für das Erreichen der Teilziele;
- Festlegung von Leistungsindikatoren, die der Fortschrittsüberwachung bei der Umsetzung des Betreuungsplans dienen.

Der Betreuungsplan wird unter aktiver Beteiligung der betreuten Person erstellt und spiegelt sachkundig deren Erwartungen, Möglichkeiten sowie kurz-/langfristige Ziele wider. Der/die Fallmanager/in ist gemeinsam mit den anderen Experten des Interventionsteams dafür verantwortlich, dass die betreute Person bei folgenden Aktivitäten mit einbezogen wird:

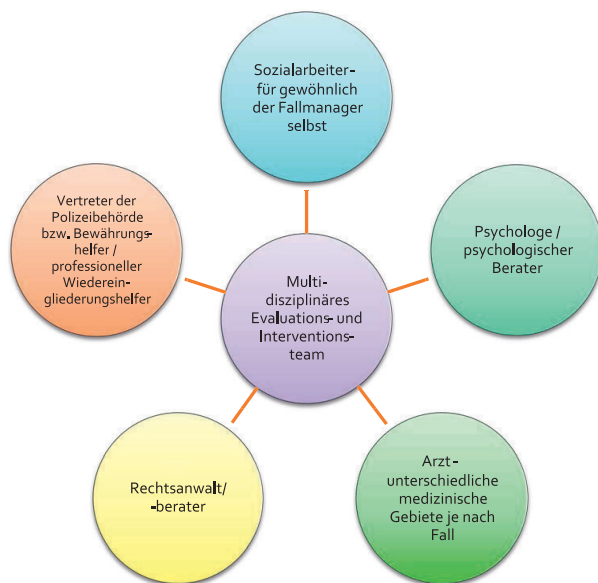
- Festlegung der Bereiche der Intervention;
- Bestimmung der spezifischen Teilziele des Betreuungsplans;
- Planung von Hilfeleistungen und spezifischen Interventionen;

- Eingehen von Verpflichtungen und Fristeneinhaltung bei der Umsetzung des Plans.

Zu den Minimalpflichten des Fallmanagers zählen in dieser Phase: vermittelnd und ermutigend und unter direkter Einbeziehung der betreuten Person, dessen Familie und des Expertenteams an der Festlegung der Prioritäten mitzuwirken; Rollen und Verantwortlichkeiten derer, die an der Umsetzung des Betreuungsplans beteiligt sind, klar zu verteilen: die betreute Person selbst, Experten, Institutionen, Einrichtungen, die Gemeinde usw.

3. Interventionsplangemäße Aufgabenverteilung unter allen am Fall beteiligten Experten

Im multidisziplinären Evaluations- bzw. Interventionsteam sollten folgende Expertengruppen vertreten sein:



Zur evaluations- und interventionsbezogenen Aufwertung kann der/die Fallmanager/in noch weitere Experten dazu benennen, wie zum Beispiel Bildungsberater/innen, geistliche Seelsorger usw.

4. Umsetzung des Betreuungsplans und/oder der an die jeweilige gefährdete Person gerichteten Hilfemaßnahmen

Der/die Fallmanager/in ist hauptverantwortlich für die Umsetzung des Betreuungsplans. Vor diesem Hintergrund:

- wählt er/sie nur solche Hilfsangebote aus, die den an die entsprechenden Hilfsangebote gestellten Erwartungen und Standards vollständig entsprechen;
- stellt er/die sicher, dass die betreute Person den Sinn und Zweck dieser Hilfsangebote versteht;
- erläutert er/sie der betreuten Person, was die zu erwartenden Hilfsangebote beinhalten;

- stellt er/sie gemeinsam mit der betreuten Person einen Zeitplan für die Umsetzung des Interventionsplans auf;
- stellt er/sie sicher, dass die betreute Person Zugang zu den im Plan festgelegten Hilfsangeboten hat, sowie die Kommunikation der jeweiligen Anbieter untereinander;
- koordiniert er/sie die Umsetzung des Interventionsplans;
- steht er/sie für die Rechte der betreuten Person ein.

5. Fortschrittsüberwachung/Umsetzung des Betreuungsplans

- Hierbei handelt es sich um den Prozess der Sammlung den Ablauf der Betreuung und des Interventionsplans widerspiegelnder Daten, der stattfindet, um den Fortschritt zu messen, der auf dem Weg zur Erreichung der gesteckten Ziele erreicht wurde.
- Hierbei wird fortlaufend alles aufgezeichnet, was im Zuge der Umsetzung des Betreuungsplans vonstattengeht. In Abhängigkeit von den Folgen, die die Intervention auf den Lebenskontext der betreuten Person hat, entscheiden Fallmanager/in, betreute Person und Expertenteam, ob die im Betreuungsplan festgelegten Maßnahmen fortgesetzt oder abgebrochen werden sollen.

6. Finale Evaluation und Fallabschluss

Im Zuge der finalen Evaluation werden abschließend die Ergebnisse der stattgefundenen Intervention gemessen und mit den Zielen des individuellen Interventionsplans abgeglichen.

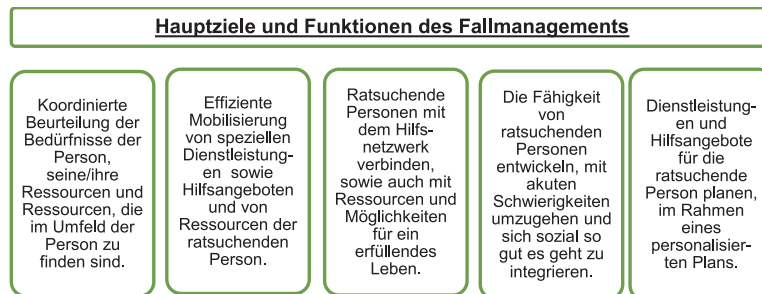
Ein Fall wird als abgeschlossen betrachtet, wenn:

- die Ziele der Intervention / des Betreuungsplans erreicht wurden;
- Risiko- und Gefährdungsfaktoren deutlich gesenkt wurden und auch ohne Fortführung der Betreuung keine Auswirkungen mehr auf das gesellschaftliche Leben der betreuten Person haben;
- die betreute Person sich weigert, die Betreuung fortzusetzen.

Der Abschluss der professionellen Beziehung sollte bereits zu Beginn der Intervention mit dem Hilfesuchenden besprochen und während der Durchführung des Betreuungsplans vorbereitet werden. Der/die Fallmanager/in sollte sicherstellen, dass die betreute Person die Bedingungen für die Beendigung der professionellen Beziehung verstanden hat und dass ihr auch in Zukunft Informationen und Dienstleistungen zugänglich bleiben, sollten diese benötigt werden.

7. Nachbetreuung

Während dieser letzten Phase des Fallmanagements erarbeiten Fallmanager/in und Experten des Betreuungsteams in gemeinsamer Absprache einen Nachbetreuungsplan für den Hilfesuchenden.



FALLSTUDIE – kann bei der Arbeit mit Kleingruppen nützlich sein, die hier beim Finden von Lösungen in gegenseitigem Wettbewerb stehen. Die Beschreibung des jeweiligen Falls erfolgt anhand verbaler, schriftlicher oder filmisch dargestellter Schilderungen zusammenhängender Ereignisse. Der jeweilige Fall wird hierbei vollständig abgebildet und die Teilnehmenden lernen Lösungsprozesse kennen.

GRUPPENARBEIT: FALLSTUDIE

Lesen Sie die Beschreibung des folgenden Falls und analysieren Sie ihn in Kleingruppen zu 3 bis 4 Teilnehmenden. Sie haben hierzu 20 Minuten. Tauschen Sie sich untereinander aus und schreiben Sie die 4 Antworten auf je einen Flipchartbogen. Im Anschluss präsentiert jede Gruppe ihre Ergebnisse am Flipchart. Versuchen Sie gemeinsam, die bestmögliche Lösung zu finden.

FALLSTUDIE

Situation der Gefährdung: R. ist 31, männlich und lebt in Rumänien. Im November 2014 bot ihm ein Kunde der Autowaschanlage, bei der er arbeitete, eine ähnliche, jedoch sehr viel besser bezahlte Arbeitsmöglichkeit in Großbritannien an. R. sprach mit seiner Mutter über das Angebot, das ihm unterbreitet worden war, und begab sich schließlich alleine nach Großbritannien. Dort wurde er von einem unbekannten Landsmann aus Rumänien empfangen, der ihn zu seinem neuen Arbeitsplatz begleitete und in einem renovierungsbedürftigen Raum im Obergeschoss einer Waschanlage einquartierte. R. arbeitete zwei Monate lang in der Waschanlage, ohne einen Arbeitsvertrag oder Lohn zu bekommen. Als er schließlich anfang, sich über die schlechten Arbeits- und Wohnbedingungen zu beschweren, wurde er von seinen Arbeitgebern beschimpft und körperlich misshandelt. Er beschloss, die Flucht zu ergreifen und

diesem Ort der Ausbeutung zu entkommen, um bei der Polizei Anzeige zu erstatten. Zwei Nächte verbrachte er daraufhin in einer Unterkunft für Migranten und wurde schließlich in sein Heimatland rücküberführt, wo er von der rumänischen Polizei an eine NGO vermittelt wurde, die sich mit

der Betreuung von Opfern von Menschenhandel befasst.

Evaluation: R. ist 31 Jahre alt. Einen großen Teil seiner Kindheit verbrachte er in einer Pflegefamilie. Er hat keinen Kontakt mehr zu seinem Vater, lebt jedoch mittlerweile seit mehreren Jahren wieder bei seiner Mutter, deren neuem Ehemann und

zweiten seiner Stiefbrüder. Er hat auch Stiefbrüder, alle im Erwachsenenalter, von denen die meisten wegen Diebstahls und Raubüberfällen vorbestraft sind. Er selbst hat ebenfalls eine Vorstrafe wegen Betrugs.

Wohnsituation: 6 Personen leben in einer im Süden Rumäniens gelegenen Einzimmerwohnung mit Küche und Bad. Die Wohnung ist leidlich möbliert und ausgestattet; wegen der hohen Feuchtigkeit blättert die Farbe von den Wänden ab. Auch hat sich aufgrund der schlechten Isolierung Schimmel gebildet, besonders um die Fenster herum.

Familiäres Verhältnis: R. beschreibt die Beziehung zu seiner Mutter, seinem Stiefvater und seinen Stiefbrüdern als liebevoll und fürsorglich. Auch erwähnt er weitere Verwandte (Tante, Cousin), die ihm unterstützend zur Seite stehen.

Familiäres Einkommen: R. beschreibt die wirtschaftlichen Verhältnisse seiner Familie, die mit unregelmäßigen Einnahmen in unterschiedlicher Höhe auskommen muss, als ärmlich.

Schul-/Berufsausbildung: R. ging 12 Jahre lang zur Schule und verfügt über eine Ausbildung als Schlosser. Jedoch hat er keinerlei Erfahrung in diesem Beruf. In letzter Zeit arbeitete er in Rumänien auf dem Bau und im Ausland in der Holzverarbeitungsindustrie und in einer Autowaschanlage.

Psychologische Beurteilung: Persönlichkeits-/Verhaltensstörung aufgrund eines frühkindlichen Bindungstraumas (frühe Trennung von Vater und Mutter und Aufnahme in einer Pflegefamilie); Beurteilungsmethoden:

- Bestandsaufnahme der posttraumatischen Stresssymptome;
- Systematische Beobachtung.

Problembestandsaufnahme (bezüglich physischer und emotionaler Reaktionen, persönlicher Haltungen und Überzeugungen):

- Vorgeschichte dissozialer Verhaltensweisen, neigt zu oppositionistischen Haltungen (Verwicklung in strafbare Handlungen – Betrug);
- Episode autoaggressiver Handlungen (Schnitte auf der Handoberseite) während der Zeit im Ausland, mit dem Ziel, andere unter Druck zu setzen und bestimmte Dinge durchzusetzen;
- neigt dazu, sich zu verstellen, um bei anderen gut anzukommen;
- argwöhnisch, was die Absichten anderer betrifft, hyperaktiv;
- wurde bereits Opfer von Gewalthandlungen (die letzte vor seiner Rückkehr – Schnittverletzung am Hals)

Gesundheitszustand: R. erholt sich gerade von einer Schnittwunde, die ihm vor seiner Rückkehr nach Rumänien zugefügt wurde. Er hat keinen Hausarzt, da er nicht krankenversichert ist.

Rechtliche Situation und Verhältnis zur Justiz: sein Fall als Opfer von Menschenhandel zur Arbeitsausbeutung wird in Großbritannien weiter ermittelt.

FRAGEN:

1. Welche Hilfsangebote könnten der individuellen Reintegration R.s förderlich sein?
2. Wie kann der Hilfesuchende in die Ausarbeitung und Umsetzung eines Reintegrationsplans mit einbezogen werden?
3. Welche Arten von Experten könnten hierbei eingesetzt werden?
4. Welche Anbieter von Hilfs- und Schutzprogrammen können mit einbezogen werden?

Es folgt eine schrittweise Darstellung der vorgeschlagenen Intervention. ^Individueller Plan zur Reintegration – einjähriges Hilfsprogramm

1. Unterstützung zur Verbesserung der Wohnsituation: Isolierungsmaßnahmen und Wohnungsreparaturen: individuelles Budget für den Kauf geeigneter Möbel zur Verbesserung der allgemeinen Wohnsituation, Baumaterial für notwendige Reparaturen (der Wohnungswände und Fenster);
2. Materielle Unterstützung: individuelles Budget zur Deckung der Kosten für Lebensmittel, Kleidung und Schuhwerk (angestrebter Bewilligungszeitraum 6 Monate) und Betreuung bei der Budgetverwendung;
3. Medizinische Unterstützung: Bezahlung der Krankenversicherungsbeiträge und Anmeldung bei einem Hausarzt;
4. Psychologische Unterstützung: Individuelle Beratung und psychotherapeutische Behandlung mit Schwerpunkt auf Wuttherapie;

5. Sozialbeistand: Vermittlung zwischen Opfer, Angehörigen und staatlichen Institutionen; Befähigung, gesellschaftliche Rechte wahrzunehmen; Zugang zu staatlicher Sozialhilfe;
6. Bildungsbeihilfe – informelle Bildung zu gesundheitlichen Themen und im Umgang mit dem Computer;
7. Arbeitsvermittlung: Beratung, Unterstützung und Informationen in der örtlichen Filiale der Arbeitsagentur; Bewerbungstraining und berufliche Weiterbildungen für eine dauerhafte Arbeitsaufnahme, Unterstützung bei der Stellensuche;
8. Rechtsbeistand: Beratung in Sachen Opfer- und Zeugenschutz bei laufenden Strafverfahren; Vermittlung im Kontakt mit den ausländischen Behörden;
9. Sechsmontatige Nachbetreuung nach Beendigung des Hilfsprogramms.

Miteinbeziehung des Hilfesuchenden ins Fallmanagement:

Der Plan zur Reintegration wurde gemeinsam mit dem Hilfesuchenden erarbeitet und die verschiedenen Stufen des Langzeithilfsprogramms dessen persönlichen und familiären Bedarfen angepasst. Der Hilfesuchende wird in den Prozess der Fortschrittsüberwachung mit einbezogen, indem er sich aktiv an der Verhandlung der Teilziele und Formulierung seiner Bedarfe beteiligt und sich verpflichtet, selbst auf Verbesserungen hinzuwirken. Die kontinuierliche Überwachung wird durch regelmäßig stattfindende Treffen in der Beratungsstelle gewährleistet, Unterstützung/Beratung erfolgt telefonisch.

Das am Hilfsprogramm beteiligte multidisziplinäre Team besteht aus:

- Fallmanager: zuständig für die Koordination des zum Fall hinzugezogenen Expertenteams und die Fallüberwachung.
- Psychologe: führt Interventionen auf individueller und familiärer Ebene durch;
- Sozialarbeiter: übernehmen die Wohnsituation betreffende, soziale, bildungsbezogene, medizinische und materielle Fragestellungen;
- Berufsberater: zuständig für die Integration des Hilfesuchenden auf dem Arbeitsmarkt;
- Rechtsberater/Rechtsanwalt: gewährt Rechtsbeistand.

Die beteiligten Dienstleistungsanbieter sind: NGOs; mit sozialen Schutzmaßnahmen beauftragte Behörden vor Ort; lokale Arbeitsvermittlungstellen; Hausarzt.

Beratung findet im Gespräch und Dialog zwischen Berater/innen und Ratsuchenden statt. Daher benötigen Berater/innen sehr gute kommunikative Fähigkeiten, um Veränderungen herbeiführen zu können, und müssen die Komplexität, die Kommunikationsmechanismen und -techniken eigen ist, verstehen können.

Kommunikative Fähigkeiten sollten im Beratungsprozess auf natürliche Art und Weise eingesetzt werden. Fähige Berater/innen hören ständig aktiv zu und verwenden dabei einen Mix aus Empathie und feinfühligem Vorstoßen, um den Ratsuchenden beim Verstehen der eigenen Probleme auf die Sprünge zu helfen. Welche kommunikativen Fähigkeiten dabei wann und wie verwendet werden, hängt vom jeweiligen Ratsuchenden selbst, seinen Bedarfen und der jeweiligen Problemlage ab.

3.1 KOMMUNIKATIONSBEGRIFF

Kommunikation bezeichnet den Prozess der Interaktion zwischen Individuen und Gruppen, eine Beziehung die mittels Worten, Bildern, Gesten, Symbolen oder Signalen hergestellt wird. Mittels Kommunikation tauschen Individuen Wissen, Erfahrungen, Interessen, Haltungen, Gefühle, Meinungen und Gedanken aus.

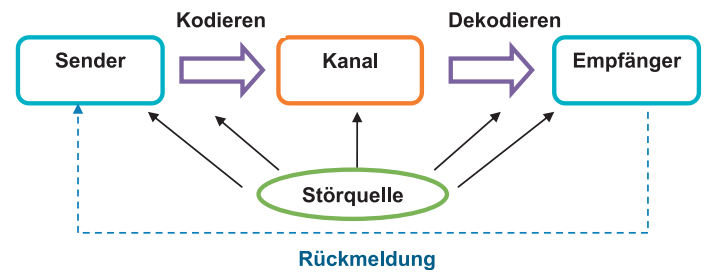
Von den meisten Experten wird Kommunikation als Prozess definiert, bei dem ein Sender einem Empfänger über unterschiedliche Kanäle Informationen übermittelt, um bei letzterem eine bestimmte Wirkung zu erzeugen.

Die Grundlage der Kommunikationsforschung bildet das kybernetische Kommunikationsmodell von Shannon (1949). Hier wird Kommunikation als komplexer Prozess dargestellt, an dem vier grundlegende Elemente beteiligt sind.

1. **Sender (Quelle)**, der die Kommunikation durch einen ersten Informationstransfer initiiert. Der Sender wandelt (kodiert) eine Nachricht in bestimmte Signale um, damit diese übermittelt werden kann.
2. Der **Kanal** ist das Medium (Weg, Hilfsmittel), das verwendet wird, um die Information weiterzugeben. Im Falle von direkter Kommunikation zwischen zwei oder mehreren Personen wird der verbale, auditive und der visuelle Kanal aktiviert.
3. Unter **Information** wird die Nachricht, Neuigkeit, Idee, Emotion verstanden, die vom Sender über den Kanal ausgesendet wird, um vom Empfänger entgegengenommen zu werden.

4. Der **Empfänger** erhält, entschlüsselt und interpretiert die Nachricht (auf Grundlage der eigenen Wahrnehmung). Dabei wird das Dekodieren stark von Interpretationen beeinflusst.

Der Empfänger schließt den Kreis des Kommunikationsprozesses, indem er das Ergebnis seiner Interpretation der ausgesendeten Nachricht dem Sender rückübermittelt (eine Rückmeldung sendet), und wird somit selbst zum Sender.



Shannon-Weaver's Model of Communication

Die sieben „Cs“ der Kommunikation (vgl. S.M. Cutlip and A. H. Center, 1952), die bei der Überwindung von Kommunikationsbarrieren helfen, lauten: clarity (Klarheit), credibility (Glaubwürdigkeit), content (Inhalt), context (Situation), continuity (Kontinuität), capability (Fähigkeit), channels (Kanäle).

3.2 KOMMUNIKATIONSPRINZIPIEN UND -ARTEN (VERBAL, NONVERBAL USW.)

Die Vertreter der Palo-Alto-Schule (vgl. Watzlawick, Janet Beavin, Don Jackson, 1967) haben eine Reihe von Kommunikationsprinzipien aufgestellt, die Kommunikationsaxiome genannt werden:

- Axiom 1** Kommunikation ist unvermeidbar (es ist unmöglich, nicht zu kommunizieren, jedwede Art menschlichen Verhaltens enthält eine Botschaft).
- Axiom 2** Kommunikation findet auf zwei Ebenen statt: der Informations- und der Beziehungsebene (jedwede Art von Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt, da Kommunikation nicht nur auf die Übermittlung von Informationen beschränkt ist, sondern auch gewisse Verhaltensweisen beim Empfänger hervorruft).
- Axiom 3** Kommunikation ist ein fortlaufender Prozess (Partner interagieren permanent und sind abwechselnd für das Aussenden von und Reaktionen auf Stimuli verantwortlich).
- Axiom 4** Kommunikation ist analog oder digital (verbal und nonverbal).

Axiom 5 Kommunikationsprozesse sind entweder symmetrisch oder komplementär strukturiert, je nachdem, ob ihnen Gleichheit oder Unterschiedlichkeit zugrunde liegt.

Axiom 6 Kommunikation ist irreversibel (beim Empfänger werden Wirkungen erzeugt).

Axiom 7 Kommunikation setzt Anpassungsprozesse voraus (die jeweilige Nachricht gewinnt ihre Aussagekraft erst aufgrund der Lebens- und sprachlichen Erfahrungen, die jeder von uns gemacht hat).

KATEGORIEN

Kommunikation kann aus drei unterschiedlichen grundlegenden Blickwinkeln analysiert werden:

a) Organisation:

- Vertikale Kommunikation
- Horizontale Kommunikation

b) verwendete Codes:

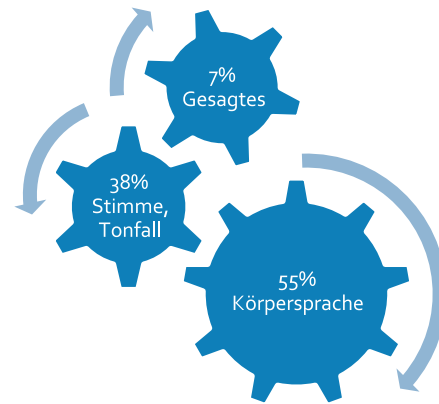
- Verbale Kommunikation
- Parasprache
- Nonverbale Kommunikation
- Metakommunikation

Die **VERBALE KOMMUNIKATION** bedient sich als Ausdrucksform sprachlichen Mitteln und stellt das komplexeste Bedeutungssystem dar (Grammatik). Sie ist der Entwicklung des menschlichen Intellekts, Lernens und logischen Denkens förderlich und hilft beim Verstehen von Zusammenhängen, begrifflich gefassten Beziehungen, Argumentationen und Schlussfolgerungen.

NONVERBALE KOMMUNIKATION manifestiert sich in Gesten, Körperhaltung, Gesichtsausdrücken, Einstellungen usw.

PARAVERBALE (paralinguistische) **Kommunikation** findet ihren Ausdruck in unartikulierten Geräuschen, Betonungen, Stimmton, Lautstärke usw.

METAKOMMUNIKATION bezieht sich auf die wahrgenommene Bedeutung einer Nachricht, das heißt dasjenige, was über die gesprochenen Worte hinaus mitverstanden wird.



Wie kommunizieren wir?

7-38-55%-Regel von Dr. Albert Mehrabian

Laut Mehrabian (1971) haben die drei Elemente Stimme, Gesagtes und Körpersprache unterschiedlichen Einfluss darauf, ob wir die Person, die uns eine Nachricht sendet, beispielsweise mögen oder nicht. Hierbei wiegen deren Worte 7%, der dabei verwendete Tonfall 38% und deren Körpersprache 55%.

Um effektiv und aussagekräftig beispielsweise über Emotionen zu kommunizieren, sollten alle drei Elemente einander ergänzen – sie sollten „kongruent“ sein. Inkongruenz könnte beim Empfänger der Nachricht zu Verwirrung führen, beispielsweise wenn zwei Signale über verschiedene Kanäle ausgesendet werden und dabei in unterschiedliche Richtungen weisen.

Je nach Kontext, in dem Kommunikation stattfindet, ist Mehrabians Annahme jedoch gewissen Einschränkungen unterworfen, da seine Regel sich explizit auf Situationen bezieht, in denen wir unseren Mitmenschen gegenüber gewisse Haltungen einnehmen (Sympathie/Antipathie). Es kann jedoch auch vorkommen, dass das Gesagte den wichtigsten Teil der gesendeten Nachricht ausmacht.

Daher sollten Körpersprache und Gesagtes, wenn wir kommunizieren, zu einem gewissen Grad miteinander übereinstimmen.

Zahlreiche sozialpsychologische Veröffentlichungen zeigen, dass 90% dessen, was wir über einen bestimmten Menschen denken, während der ersten 50 Sekunden der Begegnung entsteht. Dieser erste Eindruck lässt anschließend nur schwer wieder revidieren.

GRUPPENARBEIT

Üben Sie in Kleingruppen zu 3 bis 4 Teilnehmenden verschiedene Beispiele/Situationen verbaler, nonverbaler, paraverbaler und Metakommunikation ein. Sie haben hierzu 10 Minuten.

3.3 KOMMUNIKATIONSTECHNIKEN

Bei der Beratung angewandte Kommunikationstechniken sind: aktives Zuhören, Beobachtung des Ratsuchenden, Fokussierung, Konfrontation, Informationsvergabe.

1. Aktives Zuhören – ist die Methode, mittels derer der/die Berater/in dem/der Ratsuchenden Aufmerksamkeit zukommen lässt und die einerseits dem Verständnis des jeweiligen Problems und andererseits der Steigerung des Selbstwertgefühls beim Ratsuchenden dient. Aktives Zuhören versetzt den/die Ratsuchende/n in die Lage, seinen/ihren Gefühlen freien Lauf zu lassen, und schafft die Grundlage für ein selbständiges Lösen der eigenen Probleme.

Gefühle widerzuspiegeln ist eine der Schlüsselfähigkeiten des Beraters oder der Beraterin. Es hilft dem/der Ratsuchenden dabei, das, was er/sie empfindet, zum Ausdruck zu bringen, und sich den eigenen Problemen zu stellen, anstatt den Umgang mit diesen zu vermeiden. Emotionale Validierung bedeutet, die eigenen Gefühle anzuerkennen – ein wesentlicher Schritt, bevor mit der Intervention begonnen werden kann.

Paraphrasieren bedeutet, dass der/die Berater/in das vom Ratsuchenden Gesagte mit seinen/ihren eigenen Worten noch einmal wiedergibt, um sicherzustellen, diesen richtig verstanden zu haben.

Zusammenfassen heißt, von Zeit zu Zeit die vom Ratsuchenden gegebenen Informationen in Kurzform noch einmal wiederzugeben.

Fragen helfen dabei, zu überprüfen, ob die Nachricht richtig empfangen wurde, und dem Ratsuchenden rückzumelden, dass das, was er sagt, uns auch interessiert.

2. Beobachtung ist die Fähigkeit, auf Grundlage des verbalen und nonverbalen Verhaltens des/der Ratsuchenden wichtige Informationen zu sammeln und inhaltliche Widersprüche erkennen zu können.

3. Konfrontation bedeutet, Diskrepanzen auf dem Weg zur Lösungsfindung zu erkennen und sich diese bewusst zu machen. Zuweilen verhindern Widerstände, die von den Überzeugungen und Glaubenssätzen des/der Ratsuchenden herühren, dass diese/r die eigenen Probleme richtig verstehen kann.

4. Fokussierung heißt, das Gespräch mit dem/der Ratsuchenden auf Aspekte hinzuleiten, die der/die Berater/in für den Beratungsprozess relevant hält.

5. Informationen zu vergeben, ist die Fähigkeit des Beraters oder der Beraterin, die Worte des/der Ratsuchenden aufzunehmen und selbst zu verwenden, um ihm/ihr zu zeigen, dass er/sie ver-

standen und seine/ihre Potentiale und Stärken erkannt wurden. Je genauer die Schilderungen des/der Ratsuchenden, desto zielgerichteter kann der/die Berater/in Hinweise geben, um ihn beim Finden von Problemlösungen zu unterstützen.

HALTUNGEN DES BERATERS ODER DER BERATERIN:

Bedingungslose Akzeptanz bezieht sich auf die Person des/der jeweiligen Ratsuchenden und nicht auf dessen/deren Überzeugungen oder Verhaltensweisen. Mittels Akzeptanz, die an keinerlei Bedingung geknüpft ist, wird dem/der Ratsuchenden ein Beziehungsmuster angeboten, anhand dessen er/sie lernen kann, sich selbst zu akzeptieren, einschließlich aller guten und schlechten Seiten.

Empathie ist die Fähigkeit, sich in andere und die Lage, in der sie sich befinden, hineinzusetzen und zu verstehen, wie sie denken, empfinden und sich verhalten.

Kooperation setzt die Ermutigung und das Heranführen des/der Ratsuchenden an die Lösung der ermittelten Probleme voraus.

EIN PAAR TIPPS FÜR BERATER/INNEN

Dem/der Ratsuchenden Beachtung schenken bezieht sich auf die Art und Weise, wie Berater/innen in physischer und psychischer Hinsicht „bei“ ihren Klienten sind. Tun Berater/innen dies effektiv, so wissen die Klienten, dass jemand bei ihnen ist, mit dem sie ihre Welt teilen können. Wenn Berater/innen ihren Klienten Beachtung schenken, versetzt sie dies außerdem ihrerseits in die Lage, diesen aufmerksam zuhören zu können. Die Abkürzung **SOLER** steht für eine Reihe von Kommunikationstechniken, die Berater/innen dabei helfen können, ihren Klienten die von ihnen vertretenen Einstellungen und Werte hinsichtlich Respekt und Aufrichtigkeit zu verdeutlichen.

S: Squarely – begegnen Sie Ihrem Klienten mit Direktheit. Nehmen Sie eine Körperhaltung an, die zeigt, dass Ihnen an Ihrem Klienten etwas liegt (für den Umgang mit manchen Klienten kann eine leicht gekrümmte Haltung von Vorteil sein – solange Sie diesen die nötige Aufmerksamkeit schenken). Steht beispielsweise ein Schreibtisch zwischen Ihnen und dem/der Ratsuchenden, so kann dieser eine psychologische Barriere schaffen.

O: Open – Offene Körperhaltung. Stellen Sie sich selbst die Frage, inwiefern Ihre Körperhaltung Ihrem Klienten Offenheit und Verfügbarkeit vermittelt. Überschlagene Beine oder gekreuzte Arme können vom Klienten als Anzeichen vermindelter

Anteilnahme oder gar Nichtverfügbarkeit und Distanz interpretiert werden. Eine offene Körperhaltung hingegen signalisiert, dass Sie auch offen für den Klienten sind und bereit für das, was er Ihnen zu sagen hat.

L: Lean forward – Beugen Sie sich (sofern angemessen) leicht zu Ihrem Klienten hin, um diesem Anteilnahme und Interesse zu bekunden. Ein Sich-Zurücklehnen könnte als die genau gegenläufige Botschaft ausgelegt werden.

E: Eye Contact – Blickkontakt mit dem Klienten vermittelt, dass Sie an dem, was dieser zu sagen hat, interessiert sind. Sollten Sie sich selbst beim häufigen Wegschauen erwischen, fragen Sie sich, warum Sie zögern, mit der betreffenden Person in Kontakt zu treten oder sich in deren Gegenwart unwohl fühlen. Bedenken Sie jedoch, dass es Kulturen gibt, in denen direkter Blickkontakt als unangemessen gilt.

R: Relaxed – Bemühen Sie sich, dem Klienten entspannt und auf natürliche Weise zu begegnen. Fuchteln Sie nicht nervös herum und versuchen Sie, ablenkende Mimik zu vermeiden, weil diese dazu führen könnte, dass der Klient sich fragt, was genau an ihm Sie so nervös macht. Entspannt zu sein bedeutet, sich dabei wohl zu fühlen, den eigenen Körper als Medium der persönlichen Kontaktaufnahme und Beruhigung des Klienten einzusetzen.

Dem Klienten effektiv Beachtung zu schenken, versetzt Sie in die Lage, aufmerksam auf das zu hören, was dieser Ihnen mitteilt oder eben nicht mitteilt.

3.4 KOMMUNIKATIONSBARRIEREN

Eine Reihe von Faktoren können zwischen intendierte und tatsächlich verstandene Botschaft treten und so die Übermittlung von Informationen im Kommunikationsprozess stören oder gar blockieren. Verursacht werden diese Störungen durch einzelne Kommunikationselemente (Sender, Nachricht, Kanal, Empfänger) oder Kombinationen aus diesen.

Kommunikationsbarrieren können von unterschiedlichen Sichtweisen, vorschnellen Schlussfolgerungen, Stereotypen, fehlendem Wissen oder Interesse, Ausdrucksschwierigkeiten, Gefühlen oder Unterschieden in der Persönlichkeit der Beteiligten herrühren

Kommunikationsbarrieren lassen sich in fünf Kategorien unterteilen:

- **Semantische Barrieren:** wenn Sender und Empfänger den gesendeten Signalen nicht dieselbe Bedeutung zumessen.

- **Physische Barrieren:** umgebungsbedingte Störungen, die die Kommunikation blockieren: Lärm, Beleuchtung, Materialien, Temperatur, physische Distanz usw.
- **Psychologische Barrieren:** Störungen, die durch persönliche Eigenschaften wie Wahrnehmung, Werte, die fehlenden Gewohnheit aufmerksam zuzuhören oder zuzusehen (Gedankenwirrwarr, beeinträchtigtes Hör- oder Seevermögen, Aussprachestörungen usw.) hervorgerufen werden.
- **Wahrnehmungsbarrieren:** liegen beim Empfänger, der nur das wahrnimmt, was ihm gefällt oder er sich wünscht.
- **Administrative Barrieren:** in jeder großen und komplexen Organisation kann es strukturbedingt zur Verzerrung von Botschaften und Kanälen (Schaltkreise, Netzwerke usw.) kommen.

Die Folgen von Kommunikationsbarrieren:

- Konflikte;
- Schwächung des Selbstwertgefühls des Gesprächspartners;
- negative Gefühle, Kontaktschwierigkeiten;
- Abwehr-, Rückzugs-, Aggressionshaltung;
- Hemmung der Problemlösungsfähigkeiten des Individuums; verminderte Teilnahmebereitschaft. (vgl. Lutgen-Sandvik, 2010)

3.5 DER EINFLUSS DER INFORMATIONSTECHNOLOGIEN (IT) AUF DIE KOMMUNIKATION

Das **Internet**, auch „*Informationsautobahn*“ genannt, ist zu einem gesellschaftlichen Phänomen geworden, das für immer mehr Personen an immer mehr Orten verfügbar ist und breit gefächerte Möglichkeiten und Optionen bietet (Webseiten, E-Mail, soziale Netzwerke, Facebook, LinkedIn, Twitter, Skype, Datenbanken, Online-Anwendungen usw.).

Die sogenannten Bräuche des 21. Jahrhunderts wie zum Beispiel Kommunikation, Lösungsorientiertheit, logisches Denken und viele andere Dinge, die mit der **Verwendung der Informations- und Kommunikationstechnologien**, Zeitmanagement, Informations- sowie Personal- und Materialmanagement gekoppelt sind, bilden die Kerninhalte jedes Portfolios beim Einstieg in den Arbeitsmarkt.

Um sicherzustellen, dass die Informationen, die Jugendlichen und Erwachsenen zur Verfügung gestellt werden, auch den gewünschten positiven Einfluss auf deren berufliche Laufbahnen haben, müssen sie aktuell, präzise, objektiv/neutral,

gesichert, **unmittelbar verfügbar**, verlässlich, widerspruchsfrei und nach bestimmten Kriterien vorkategorisiert sein. Damit sie größtmögliche Wirkung entfalten können, müssen zudem die Methoden, die bei der Informationsvergabe angewandt werden, auf die gängigen Formen der Rezeption abgestimmt sein.

Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) in der Beratung

Die Verwendung von IKT hat die Grundlage für eine Weiterentwicklung und Diversifizierung im Bereich der Beratungs- und Orientierungsdienste gelegt.

So wurden Angebote geschaffen, die Erwachsenen die Möglichkeit geben, sich selbst mit Informationen zu versorgen und digital selbst zu beraten. Solche Angebote richten sich insbesondere an Personen mit höheren Bildungsniveaus und guten Internetkenntnissen (E-Guidance).

Angesichts der sich dynamisch verändernden Bedarfe kreieren und aktualisieren Spezialisten ständig thematische Webseiten zur Stellensuche, zu Bildungs- und Weiterbildungsangeboten,

Tools zur Selbsteinschätzung, Fragebögen zu beruflichen Interessen, Profilen und professionellen Standards usw.

Dank Computer und anderen elektronischen Geräten (Smartphones) besteht heutzutage die Möglichkeit, über E-Mail, Chat, SMS oder die sozialen Medien (z.B. Facebook) mit Experten der Berufsberatung zu interagieren oder sich an unterschiedlichen interaktiven Angeboten wie Foren und Diskussionsgruppen zu beteiligen.

Jedoch profitieren bestimmte benachteiligte Gruppen mit niedrigen Bildungsniveaus, fehlenden Computerkenntnissen und ohne Möglichkeiten oder Fähigkeiten zur Verwendung moderner Informationsmedien kaum von dieser Art der (digitalen) Unterstützung. Für sie ist häufig der direkte persönliche Kontakt zu einem Berater der bessere Ansatzpunkt für Betreuung und Unterstützung und auch für den Zugang zu Informationen.

KAPITEL 4 Tools – Beratungs- und Analysemethoden

4.1 UNTERSUCHUNGSMETHODEN: ANAMNESE / BEOBACHTUNG / GESPRÄCH / FRAGEBOGEN USW.

Berufliche Beratung und Orientierung konzentriert sich auf die Persönlichkeitsmerkmale, das Motivationssystem aus Eignungen und Einstellungen und auch auf die individuellen anatomischen und physischen Eigenschaften der Ratsuchenden und kann dabei verschiedene Formen annehmen:

- **Direkt** (unmittelbare Kommunikation zwischen Berater/in und Ratsuchenden);
- **Vermittelt** durch Informationen und Tools zur beruflichen Orientierung.

Der Erfolg der bei der Berufsberatung durchgeführten Maßnahmen hängt davon ab, wie gründlich die persönlichen Eigenschaften des Ratsuchenden analysiert wurden.

Persönliche Fremd- und Selbsteinschätzung haben den Zweck, berufliche Weiterbildung, individuelle Ambitionen und Vermittelbarkeit auf dem Arbeitsamt miteinander kompatibel zu machen.

Sie dienen der Ermittlung persönlicher Informationen (psychologisches Profil, berufliche Interessen) und Stärken, die Schlüsselemente bei der Berufswahl betreffenden Entscheidungen sind.

Am häufigsten kommen in der Beratung folgende Analysemethoden zur Anwendung (vgl. Holban, I., 1972):

- **Anamnese** – unmittelbarer Bericht des/der Ratsuchenden zur Erhebung biographischer und/oder sozialer Daten zur Vervollständigung des schriftlichen Kundenprofils. Die Anamnese bildet Sequenzen der psychologischen Entwicklung des/der Ratsuchenden ab, aus denen Rückschlüsse auf Ursachen und Umstände der Entwicklung spezifischer Persönlichkeitsmerkmale (Charakterzüge, Emotionen, Bindungsfähigkeit usw.) gezogen werden können.
- **Beobachtung** – Erhebung qualitativer Daten mittels systematischer Beobachtung der Einzelperson/Gruppe; es empfiehlt sich, hierbei

nicht-intrusive Beobachtungsmethoden zu verwenden: audiovisuelle Aufzeichnungen.

- **Interview** – Der Dialog zwischen Berater/in und Ratsuchenden dient der Gewinnung von Informationen über deren Persönlichkeit und Verhaltensweisen. Diese besondere Form des Informationsaustauschs findet in der Interaktion zwischen einer das Interview führenden und einer die gestellten Fragen beantwortenden Person oder Gruppe statt. Interviews ermöglichen die Erhebung großer Mengen an Informationen, sind jedoch sehr arbeits- und zeitaufwändig.
- Der **Fragebogen** ist ein schriftliches Analysetool, das aus einer Reihe von Fragen, Graphiken und Bildern in logischer und psychologischer Reihenfolge besteht. Er wird im Beisein eines Fragestellers oder selbständig bearbeitet, wobei die Antworten des Befragten schriftlich fixiert werden.
- Fragen sollten zielgruppengerecht gestellt werden (Bildungsniveau, Kenntnisse von Begrifflichkeiten und Datenübertragungsmethoden usw.).
- Die Art der Fragestellung sollte mit der zur Datenerhebung verwendeten Methode übereinstimmen.
- Identifikationsfragen sollten erst am Ende gestellt werden.
- Die Reihenfolge der gestellten Fragen sollte einer gewissen Logik folgen:
 - nach zeitlichen Kriterien: Vergangenheit – Gegenwart – Zukunft;
 - nach dem Grad der Verallgemeinerung: konkret – abstrakt.
- **Recherche** – Methode zur Untersuchung von Ereignissen auf sozialer Ebene zur Ermittlung verschiedener Kategorien von Fakten mittels Dialog und Fragebögen;
- **Ergebnisbezogene Bewertung von Aktivitäten** – indirekte Methode zur Erhebung persönlicher Daten durch die Analyse von Ergebnissen, die bei persönlichen Aktivitäten erzielt wurden;
- **Methode der objektiven Einschätzung** – Einschätzung der Eigenschaften einer Person auf Grundlage von Meinungen, die in der Gruppe, zu der diese gehört, gesammelt wurden;
- **Soziometrische Methoden** – Methoden, die in erster Linie gruppendynamischen Zwecken dienen;
- **Tests** – standardisierte Tools zur Erhebung persönlicher Daten.

Gemäß dem Kriterium der Generalisierung unterteilen Gibson and Mitchell (1981) die Methoden zur Erfassung persönlicher Eigenschaften in folgende Kategorien:

- **Nicht-standardisiert** – Beobachtung, Autobiographie, Fragebogen, Interview, soziometrische Techniken;
- **Standardisiert** -- psychologische Tests

Selbst(er-)kenntnis – psychoprofessionelle Beurteilung

- ist ein wesentlicher Bestandteil des beruflichen Orientierungsprozesses und steht hierbei zu meist an erster Stelle.
- Ermittlung und Strukturierung persönlicher Informationen zur Darstellung der Selbstwahrnehmung des Ratsuchenden.

Die wichtigsten persönlichen Informationen im Zusammenhang mit beruflicher Orientierung sind:

- Interessen
- Werte
- Eignungen
- Persönlichkeit

A. INTERESSEN

- sich herauskristallisierende persönliche Vorlieben für bestimmte Wissens- oder Arbeitsbereiche;
- wesentliche motivatorische Faktoren bei der Berufswahl und maßgeblich für Zufriedenheit und Leistungsfähigkeit bei der Verrichtung von Tätigkeiten.

B. WERTE

- grundlegende persönliche Überzeugungen hinsichtlich Lebensinhalt und Prioritäten sowie zwischenmenschlichen Beziehungen und beruflicher Tätigkeit.

Beispiele für Werte: Verantwortung, Eigeninitiative, Freizeit, Komfort, Macht, Anerkennung, freundliche familiäre Umgebung, Selbstbestimmung, berufliche Kompetenz, kreative Ausdrucksmöglichkeiten, Prestige, Status, finanzielle Vorteile, Sicherheit, gute zwischenmenschliche Beziehungen im beruflichen Umfeld usw.

C. EIGNUNGEN

- persönliches Lern- und Leistungspotenzial auf einem bestimmten Gebiet;
- werden durch Lernen und Training erworben;
- sind die Basis für Fähigkeiten, die sich durch praktische Anwendung und Wiederholung in Routine umwandeln.

D. PERSÖNLICHKEIT

Typische Persönlichkeitsmerkmale: individuelle Denk- und Verhaltensweisen, Gefühlsleben und Beziehungsmodi.

GRUPPENARBEIT

Bereiten Sie in Kleingruppen jeweils ein Interview mit einer benachteiligten Person vor. Sie haben dazu 30 Minuten. Machen Sie sich in diesem Zusammenhang auch Gedanken über die offene Gestaltung des Raums, in dem das Interview durchgeführt wird. Gruppendiskussion und Debatte über folgende Fragen:

- Welche Grundregeln und Ansätze sind beim Interview mit benachteiligten Personen zu befolgen? Welcher Kommunikationsstil sollte für das Interview gewählt werden (Gesten, Stimmtone, Bildliches)?
- Wie sollte beim Interview mit verschiedenen Gruppen benachteiligter Personen vorgegangen werden: Geringqualifizierte, Migranten, Langzeitarbeitslose, Menschen mit Behinderungen, ehemalige Strafgefangene, weibliche Opfer häuslicher Gewalt, Drogenabhängige, Alleinerziehende usw.?
- Worin liegen die Unterschiede zwischen persönlichen und Online-Interviews hinsichtlich Schlüsselindikatoren wie Persönlichkeitsprofil, zeitlicher Abstimmung, zu sammelnden relevanten Informationen, räumlichem Setting?

4.2 ARTEN VON TESTS ZUR FESTSTELLUNG VON INTERESSEN, WERTEN, FÄHIGKEITEN UND PERSÖNLICHKEITSMERKMALEN IM BERATUNGSPROZESS; TESTSÄTZE USW.

Tests und Bestandsaufnahmen sind Analysetools, die zur Messung persönlicher Fähigkeiten, Werte und Charaktereigenschaften verwendet werden. Sie sind Bestandteile des Analyseprozesses. Ein Test spiegelt immer nur einen Teil des Gesamtbilds einer Person wider. Menschen unterscheiden sich in Bezug auf ihre Kenntnisse, Fähigkeiten, Kompetenzen, charakterlichen Eigenschaften, Interessen und Werte. Andererseits werden im Analyseprozess alle Informationen, die über die jeweilige Person oder Gruppe von Personen gesammelt wurden, zusammengefasst und ausgewertet, um schließlich eine Berufsberatung durchführen oder die Ratsuchenden in für sie geeignete Fortbildungsangebote vermitteln zu können.

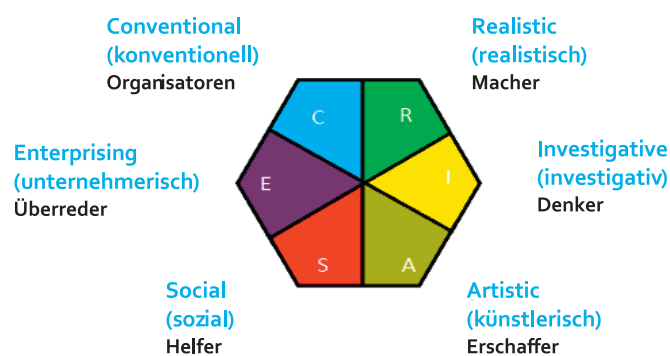
Unterschiedliche Tests messen persönliche Intelligenz oder Eignung, den Bestand an Fähigkeiten oder berufliche Erfolgchancen.

HOLLANDS BESTANDSAUFNAHME BERUFLICHER INTERESSEN

Als einer der bekanntesten Ansätze zur Bestimmung von Persönlichkeitsmerkmalen gilt die Karrieretypologie und das Umweltmodell von Holland (1959, 1997), der als Reaktion auf die Mitte des 20. Jahrhunderts bestehenden Bedarfe im Bereich beruflicher Qualifikationen entwickelt wurde. Der Ansatz basiert auf der Annahme, dass in den

jeweiligen beruflichen Interessen persönliche Lebensziele, Werte, Identifikationen, Kompetenzen und Fähigkeiten zum Ausdruck kommen, die eine Synthese derjenigen persönlichen Eigenschaften sind, durch die die persönliche Berufswahl gelenkt wird. Diese Eigenschaften werden anhand von sechs grundlegenden Persönlichkeitstypen und Arbeitsumgebungen dargestellt: **Realistic** (realistisch); **Investigative** (investigativ); **Artistic** (künstlerisch); **Social** (sozial); **Enterprising** (unternehmerisch) und **Conventional** (konventionell); (vgl. Holland, 1996, 1997; Holland, Fritzsche & Powell, 1994). Menschen, deren überwiegende Eigenschaften eher dem realistischen Typus (R) entsprechen, neigen dazu, Dinge konkret und nachvollziehbar umzusetzen, Gesellschaft zu meiden, gute motorische Fähigkeiten zu haben und sich lieber mit konkreten als mit abstrakten Problemstellungen zu beschäftigen. Zum investigativen Typus (I) gehören Personen, die eher introvertiert sind, sich auf Nachforschungen auf intellektueller Ebene konzentrieren, Denken dem Handeln vorziehen und eher im Umgang mit abstrakten Ideen und Worten begabt sind. Die vorrangigen Eigenschaften des künstlerischen Typus (A) sind Introvertiertheit sowie eine Tendenz dazu, Gefühle, Intuition, Vorstellungskraft und Kreativität bei der Bewältigung alltäglicher Situationen einzusetzen.

Der soziale Typus (S) entspricht Personen, deren überwiegende Eigenschaften Extrovertiertheit, Empfindsamkeit, Solidarität mit anderen, gute verbale und zwischenmenschliche Fähigkeiten sowie eine Neigung zu sozialer Interaktion und sozialem Engagement sind. Menschen hingegen, die zu Enthusiasmus, Impulsivität, Kontaktfreudigkeit und Handlungen tendieren, bei denen sie andere dominieren, überzeugen



Sechseckmodell der Interessentypen nach Holland

und anführen können, gehören zum unternehmerischen Typus (E). Im Gegensatz hierzu steht der konventionelle Typus (C) für Eigenschaften wie Konformismus, Kontrolle und eine Vorliebe für strukturierte Handlungen, bei denen Gehorsam und das Befolgen von Anweisungen und Regeln wichtig sind.

<https://www.123test.com/holland-codes-career-tests/>

<http://personality-testing.info/tests/RIASEC/1.php>

<http://www.truity.com/test/holland-code-career-test>

MBTI-PERSÖNLICHKEITSTEST

Dieser von Carl Jung und Isabel Briggs Myers entworfene Persönlichkeitstest ist ein introspektiver Selbstbeurteilungsfragebogen, der der Analyse psychischer Vorlieben hinsichtlich Umweltwahrnehmung und dem Treffen von Entscheidungen dient. Hierbei werden im Test folgende Persönlichkeitsmerkmale unterschieden:

- Extraverted (extrovertiert) vs. Introverted (introvertiert),
- Sensing (spürend) vs. Intuition (intuitiv),
- Thinking (denkend) vs. Feeling (fühlend)
- Judging (beurteilend) vs. Perceiving (wahrnehmend)

ESTJ	ESTP	ENTJ	ENTP
ESFJ	ESFP	ENFJ	ENFP
ISTJ	ISTP	INTJ	INTP
ISFJ	ISFP	INFJ	INFP

Alle möglichen Zuordnungen der Eigenschaften aus den 4 Gegensatzpaaren ergeben 16 verschiedene Kombinationen oder Persönlichkeitstypen, die jeweils darstellen, welche Eigenschaften bei einer bestimmten Person vorherrschen.

<http://www.myersbriggs.org/my-mbti-personality-type/take-the-mbti-instrument/>

<https://www.mbtionline.com/> ; <http://www.humanmetrics.com/personality/type>

<https://www.16personalities.com/free-personality-test>

EINZELÜBUNG:

Wir schlagen vor, Sie probieren den Test selbst aus und machen anschließend auch den kostenlosen Online-Test (Holland oder MBTI Test)

Im Internet findet sich eine Vielzahl an unterschiedlichen Berufswahltests und Tools zur persönlichen Beurteilung. Während viele dieser Tools kostenlos sind, ist bei anderen für die Verwendung einiger oder aller Testteile eine Gebühr zu entrichten. Man sollte auch im Hinterkopf behalten, dass nicht alle dieser Tests wissenschaftlich validiert sind. Jedoch sind sie schnell und einfach durchzuführen und geben zumindest einen groben Überblick darüber, welche berufliche Tätigkeit eventuell geeignet sein könnte.

BEISPIELE AKTUELLER TESTVERFAHREN:

CareerThesaurus – einfacher Berufswahltest, der schnell Aufschluss über passende berufliche Tätigkeiten gibt.

<http://www.careerthesaurus.com/careertest/taketest>

Color Career Test - ColorQuiz ist ein kurzer und einfacher fünfminütiger Test, bei dem mittels Farbwahl auf persönliche Eigenschaften geschlossen wird. <http://www.colorquiz.com/quiz.php>

DEWEY COLOR SYSTEM TEST

Das Dewey Color System ist ein Test, der auf Farben basiert, und Hilfe bei der passenden Berufswahl gibt.

<http://www.deweycolorsystem.com/tests/color-career-counselor/>

KEIRSEY TEMPERAMENT SORTER

Keirsey Temperament Sorter ist ein weiterer gut bewerteter Test, mit dessen Hilfe Sie herausfinden können, über welche Art von Temperament Sie verfügen und ob Sie eher zu den künstlerisch, behütend, rational oder idealistisch denkenden Menschen gehören.

<http://www.keirsey.com/sorter/instruments2.aspx>

PATHSOURCE

PathSource ist eine kostenlose App einschließlich Berufswahltest für Studenten und Arbeitssuchende. https://app.pathsource.com/users/sign_in

SOKANU

Sokanu ist eine kostenlose Plattform zur Analyse persönlicher Interessen, Eigenschaften, Fähigkeiten, Werten sowie beruflicher und sozialer Vorlieben zur Unterstützung bei der Berufswahl. Sokanu ist kostenloser Test von ungefähr dreißigminütiger Dauer, bei dessen Auswertung über 700 verschiedene Berufsbilder herangezogen werden. <https://www.sokanu.com/>

STRONG INTEREST INVENTORY (SII)

Das Strong Interest Inventory – SII ist ein Selbstbeurteilungstool, das Berufsvermittler und -berater bei der Beratung von Schülern, Studierenden und Erwachsenen zur Interessenanalyse verwenden können. SII besteht aus 291 Aufgaben, bei denen der User zu Vorlieben bezüglich Beruf, Schul-/Studienfach, Freizeitaktivitäten, Mitmenschen und weiteren Eigenschaften befragt wird. Der Test dauert zwischen 35 und 40 Minuten.

SELF-DIRECTED SEARCH (SDS)

SDS ist ein von PAR (Psychological Assessment Resources, Inc.) veröffentlichtes Online-Tool zur interessenbezogenen Bestandsaufnahme. Für die Verwendung wird eine geringe Gebühr erhoben. Nach Durchführung des Tests kann der User sich einen Bericht mit einer Liste von Berufen ausdrucken, die am ehesten zu den von ihm angegebenen Interessen passen.

<http://www.self-directed-search.com/>

O*NET INTEREST PROFILER

ist ein weiteres kostenloses Online-Tool zur Ermittlung der eigenen Interessen.

<https://www.mynextmove.org/explore/ip>

Testimmanente Einschränkungen:**Fehlbarkeit der Testergebnisse**

Professionell entwickelte Tests und Methoden, die im Rahmen geplanter Testprogramme verwendet werden, sind hilfreiche Tools für die Berufsberatung, berufliche Weiterbildung und Karriereförderung. Jedoch ist es äußerst wichtig, immer im Hinterkopf zu behalten, dass kein Testtool – weder beim Messen persönlicher Eigenschaften, wie zum Beispiel Wortgewandtheit, noch beim Vorhersagen konkreter Ergebnisse, wie zum Beispiel persönlichem Lernerfolg bei Weiterbildungsmaßnahmen – frei von Fehlern sein kann. Dies betrifft alle Arten von Tests und Methoden, ganz gleich wie objektiv und standardisiert sie auch sein mögen. **Testprinzip: Berücksichtigen Sie bei Ihren Beurteilungen immer die gesamte Person des Ratsuchenden, anstatt sich zu sehr auf Testergebnisse zu verlassen.**

KAPITEL 5 Schwierigkeiten und Erfolgsstufen in der Beratung

SCHWIERIGKEITEN IN DER BERATUNG

Die in der Beratung auftretenden Hindernisse können systemische (Handhabung, materielle Mittel, negative Haltung des Ratsuchenden) oder individuelle Gründe haben. Das allererste Hindernis, das der/die Berater/in aus dem Weg räumen muss, ist fehlendes Zutrauen seitens des/der Ratsuchenden in seine/ihre Fähigkeit, diese/n wirksam unterstützen zu können. Hierher rührt häufig auch das Desinteresse der Ratsuchenden an wirklicher und effizienter Kommunikation.

Mythen, mit denen Berater/innen zu kämpfen haben:

- Mein/e Berater/in sagt mir, was ich zur Lösung meines Problems zu tun habe. – Falsch!
- Wenn ich mich an eine/n Berater/in wende, bedeutet das automatisch, dass ich unter psychischen Problemen leide. – Falsch!
- Wenn ich einmal mit der Beratung angefangen habe, dauert es ewig, bis mein Problem gelöst ist. – Falsch!

- Beratung ist eh nur eine Modeerscheinung. – Falsch!
- Nur schwache Persönlichkeiten lassen sich beraten. – Falsch!
- Menschen vom Land brauchen keine Beratung. – Falsch!
- Beim Berater oder der Beraterin werden einem eh nur Vorwürfe gemacht und Vorträge gehalten. – Falsch!
- Was, wenn der/die Berater/in mit meinen Bekannten oder anderen Leuten über meinen Fall redet? – Falsch!
- Berufsberatung ist nur etwas für Leute, die die soziale Leiter hinauf wollen. – Falsch!
- Gruppenberatung bringt mir als Einzelperson gar nichts. – Falsch!
- Berufsberatung ist so ein neues Berufsfeld, und die Berater/innen haben gar nicht genug Erfahrung. – Falsch!
- Mein/e Berater/in findet Arbeit für mich. – Falsch!

ASPEKTE, DIE ZUM BERATUNGSERFOLG BEITRAGEN

Vor dem Hintergrund, dass der/die jeweilige Ratsuchende womöglich zahlreiche unterschiedliche Erwartungen an die Beratung stellt, empfiehlt es sich, diese/n bereits beim Ersttreffen über den geplanten Ablauf zu informieren.

Rekapitulierend werden hier noch einmal wichtige Aspekte dargestellt, die den Erfolg der Beratung begünstigen:

Gespräche eröffnen, ohne dabei eine abwehrende Haltung einzunehmen - Es ist wichtig, dass Berater/innen Ratsuchenden ausreichend Zeit geben, sich frei äußern zu können, und sie dazu ermutigen, offen und ehrlich zu diskutieren. Empathie – Viele eher zurückhaltend wirkende Personen durchleben starke Gefühle, die mittels **Empathie** richtig erkannt und eingeordnet werden müssen (vgl. Miller & Rollnick, 2002).

Rollen und Verantwortlichkeiten – Viele Ratsuchende sind sich nicht vollständig über die Rolle und Verantwortlichkeiten von Berater/innen im Klaren. Aus diesem Grund ist es notwendig, dass der/die Berater/in den Ratsuchenden über diese Punkte Aufschluss gibt und auch erläutert, was vom Ratsuchenden selbst erwartet wird (vgl. Newman, 1994, Maher et al., 1994).

Im Beratungsprozess haben die Beteiligten spezielle Rechte und Pflichten. Beim Aufbau einer guten Beziehung zwischen Berater/in und Ratsuchendem können daher entsprechende Informationen und das Ausräumen von Missverständnissen eine wichtige Rolle spielen.

Vereinigte Kräfte – Der/die Berater/in sollte so deutlich wie möglich zum Ausdruck bringen, dass er/sie absolut willens ist, im Betreuungsprozess eine unterstützende Rolle zu übernehmen (vgl. Bischoff & Tracey, 1995). Wenngleich dem Beratungsprozess eine gewisse Kontrollfunktion zukommt, sollten dennoch Ermutigung und Unterstützung im Vordergrund stehen. Zudem sollte der/die Berater/in ganz offen seine Absicht bekunden, die Situation vom Standpunkt des Hilfesuchenden aus verstehen zu wollen (ohne dabei eine kritische Haltung einzunehmen).

Sollte der/die Berater/in bemerken, dass er/sie Probleme mit der Lösung des Falls hat, empfiehlt es sich, erneut einen Blick auf die evtl. zu Anfang des Beratungsprozesses durchgeführte **SWOT-Analyse** zu werfen und zu überprüfen, welche der Beratungsphasen eventuell übersehen wurden (siehe Modul „Berufsberatung“ für die SWOT-Analyse).

QUELLENANGABE

1. ELGPN - European Lifelong Guidance Policy Network - Glossary, University of Jyväskylä, Finland, 2008.
2. Asociația Stea, Managementul de caz în asistenta grupurilor vulnerabile, 2015, http://www.asociatiasteasm.ro/uploads/company/documents/150_Metodologie-management-de-caz.pdf
3. Jossey-Bass. Weil, M., & Karls, J., Case management in human service practice: A systematic approach to mobilizing resources for clients, 1985.
4. Barker, The social work dictionary 2003, <http://www.worldcat.org/title/social-work-dictionary/oclc/52341511>
5. Ordin 286/2006 pentru aprobarea normelor metodologice privind întocmirea planului de servicii și a normelor metodologice privind întocmirea planului individualizat de protecție.
6. Ordin 288/2006 pentru aprobarea Standardelor minime obligatorii privind managementul de caz în domeniul protecției drepturilor copilului.
7. Cojocaru S., Metode apreciative în asistenta socială. Ancheta, supervizarea și managementul de caz, Editura Polirom, Iași, 2005.
8. www.asistentasociala.ro
9. Grupul de lucru pentru informare și consiliere privind cariera Consilierea privind cariera-suport de curs, București, 2000.
10. http://www.mpt.upt.ro/doc/curs/gp/Communication_skills.pdf
11. <http://itee.elth.pub.ro/~mm/tcp/exemple/Bibliografie/Tehnici-de-comunicare%20-%20MANUAL.pdf>
12. <http://www.aipc.net.au/articles/principles-and-techniques-of-motivational-interviewing/>
13. Journal of Counselling Psychology, 2010, Vol. 57, No. 1, 11–22, article Margaret M. Nauta - Illinois State University - "The Development, Evolution, and Status of Holland's Theory of Vocational Personalities: Reflections and Future Directions for Counselling Psychology" (www.counselling.org/docs/david-kaplan's-files/nauta.pdf)
14. Dimitru-Tiron, Elena, Consiliere educatională, 2005, Stiințele Educației, Universitaria, 2005, (<https://www.scribd.com/doc/301757569/cos-Tiron>)
15. REGEP G – Curs Tehnici de consiliere, Universitatea "Andrei Șaguna", Constanța 2007-2008 (<https://www.scribd.com/doc/17719265/Tehnici-de-Consiliere>)
16. Jigău M. – Consiliere și orientare - GHID, București, 2000 (www.ise.ro/wp-content/uploads/2000/08/Ghid-Consiliere-si-Orientare.pdf)
17. A Guide to Good Practices for Workforce Investment Professionals – US Department of Labor, Employment and Training Administration - 2006 https://www.onetcenter.org/dl_files/proTestAsse.pdf
18. The Role of Assessment in Counseling - M01_BALK7515_01_SE_C01 – 2012 https://catalogue.pearsoned.ca/assets/hip/us/hip_us_pearsonhighered/samplechapter/0137017510.pdf
19. <https://www.thebalance.com>
20. CEDEFOP. Que savons-nous? Mesurer les connaissances, les qualifications et les compétences sur le marché de l'emploi. In: Formation professionnelle, nr. 12, 1997.
21. What is a "Disadvantaged Group?" By Steven E. Mayer, Ph.D. Effective Communities Project 2003, http://www.effectivecommunities.com/pdfs/ECP_DisadvantagedGroup.pdf
22. Hackney, H., & Cormier, S. (2005). The professional counselor: A process guide to helping.
23. <http://www.counsellingconnection.com/> Australian Institute of Professional Counsellors.
24. Counselling Micro Skills https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:xOJwNj4c_REJ:https://www.aipc.net.au/student_bonuses/Counselling%2520Micro%2520Skills.pdf+&cd=6&hl=ro&ct=clnk&gl=ro&client=firefox-b-ab

Wissen	Fähigkeiten	Kompetenzen	Empfohlene Beurteilungsmethoden
ALLGEMEINE GRUNDLAGEN DER BERATUNG 1.1-1.5. Der Beratungsprozess: Die in Betreuung und Beratung verwendete Fachterminologie verstehen			
Den Beratungsprozess verstehen: Prinzipien, Methoden, Techniken und Strategien; Die spezifische Rolle des Beraters verstehen	Nützliche Informationen erkennen können; Effektiv kommunizieren können, insbesondere in zwischenmenschlicher Kommunikation; Empathie, Kenntnisse über die Prinzipien der Beratung	Kann angemessen auf individuelle Bedarfe eingehen; Verantwortung, Aufgaben zu Ende zu führen, Fristen einhalten und mit anderen kooperieren zu müssen	Rollenspielübung in der Gruppe Präsentation, Evaluation (vom Trainer angeleitet)
INTERVENTIONSMECHANISMEN 2.1 - 3.5.: Interventionsplan, Fallmanagement, Kommunikationstechniken			
Die spezifische Rolle des Beraters und Methoden zur Feststellung der Probleme der Hilfesuchenden verstehen; Begrifflichkeiten zu Evaluationstechniken und -methoden – Fähigkeiten, kognitive und motivatorische Stufen; Die Bedeutung vernetzten Arbeitens für den Integrationsprozess des Hilfesuchenden verstehen; Die Bedeutung von Kommunikation und aktivem Zuhören verstehen	Kreativität: innovativ und fantasievoll denken, Ideen generieren, Probleme lösen, Neuerungen einführen und Möglichkeiten kreieren lernen; kreative Ideen entwickeln und deren Wert richtig einschätzen; gute Gesprächspartner und Zuhörer, Unterstützungsrelevante Netzwerkpartner und potentielle Herausforderungen im eigenen Arbeitsumfeld erkennen	Fähigkeit, Ideen/Strategien zum Ansprechen von Personen zu entwickeln; Verantwortung, Aufgaben zu Ende zu führen, Fristen einzuhalten und mit anderen kooperieren zu müssen; Fähigkeit, Innovationen und Veränderungen willkommen zu heißen; Flexibilität, Pläne den Bedarfen der Hilfesuchenden anzupassen	Gruppenarbeit „Fallstudie“ Gruppenarbeit: „Präsentation der Kommunikationsübung“ Evaluation Selbsteinschätzung
KOMPETENZANALYSE 2.1: Geeignete Methoden zum Erheben kundenspezifischer Informationen verwenden			
Die Regeln zwischenmenschlicher Interaktion verstehen; verschiedene Methoden zur Erfassung kundenspezifischer Informationen kennen	Die persönlichen Eigenschaften der Kunden analysieren; Erkenntnisse der aktuellen Forschung praktisch anwenden	Kreative und kundenorientierte Methoden zur Erfassung persönlicher Informationen anwenden	Einzelarbeit: Beurteilung der Beschäftigungsfähigkeit Diskussion zum Thema und den gegebenen Beispielen Selbstbeurteilung (Abschlussfeedbackbogen)
TOOLS 4.1 - 4.2. Analysemethoden			
Begrifflichkeiten zu Tools und Beurteilungsmethoden – Fähigkeiten auf kognitiver und Motivationalebene; Den aktuellen Status und die Benachteiligung der gefährdeten erkennen.	Fähigkeit, abzuschätzen, welche Tools zur Entscheidungsfindung des Hilfesuchenden verwendet werden können; Fähigkeit, einzuschätzen, welche Aspekte sich auf die eigene Arbeitsumgebung übertragen lassen; Gedanken zu Beurteilungstools	Effektiver Einsatz von Beurteilungsmethodenspezifischer Fähigkeiten empfehlen	Einzelübung „Persönlichkeitstests“ Präsentation Evaluation (vom Trainer angeleitet)

Wissen	Fähigkeiten	Kompetenzen	Empfohlene Beurteilungsmethoden
ERFOLGSSTUFEN IN DER BERATUNG / SCHWIERIGKEITEN 5. Erfolgsstufen und Schwierigkeiten			
Einerseits Aspekte erkennen, die zum Erfolg der Beratung beitragen können, und andererseits Schwierigkeiten, die den Beratungsprozess blockieren können	Fähigkeit, die Initiative zu ergreifen; Verantwortung, Aufgaben zu Ende zu führen, Fristen einzuhalten und mit anderen zusammenarbeiten zu müssen; Motivation	Kann den Beratungsprozess sowie die Verteilung von Rollen und Verantwortlichkeiten in Teamarbeitssettings kurz und präzise beschreiben	Einzelbeispiele Gruppenarbeit

Unterthemen	Lehr- und Lernmethoden	Material	Dauer
Einleitung	• Allgemeine Grundlagen der Beratung • Befragung: themenbezogene Kenntnisse/Erfahrungen der Teilnehmenden, Erwartungen	• Fortbildungshandbuch Kapitel 1	15 Min.
		• Rollenspielübungen in der Gruppe: „Beratung“ und „Die sechs Denkhüte“	15 Min.
1. Hintergrundinformationen 1.1-1.5 Der Beratungsprozess Das Profil des Beraters	• Fachbegriffe und Definitionen • Vortrag über Fachterminologie, allgemeine Informationen zum Beratungsprozess • Gruppenarbeit „Kategorien der Beratung“ wie im Fortbildungshandbuch erläutert	• Fortbildungshandbuch Kapitel 1 bzw. Präsentationsfolien	15 Min.
		• Anleitung zur Gruppenarbeit wie in Kapitel 1 erläutert	20 Min.
2.1-2.4 Interventionsmechanismen, Interventionsplan, Fallmanagement	• Anleitung zur Gruppenarbeit wie im Fortbildungshandbuch erläutert • Gruppenarbeit „Fallstudie“ • Erfahrungsaustausch: Teilnehmerberichte über alltägliche Praxisbeispiele • Mögliche Kategorisierungen • Evaluation • Selbsteinschätzung	• Fortbildungshandbuch bzw. Präsentationsfolien • „Fallstudie“ aus Kapitel 2 • Zusätzlicher Trainerinput (falls notwendig)	15 Min. ungefähr 60 Min. (je nach Teilnehmerzahl) 20 Min. 10 Min.
3. Kommunikationstechniken	• Präsentation über Konzept und Prinzipien der Kommunikation • Gruppenarbeit zum Kennenlernen verschiedener Formen der Kommunikation • Diskussion mit den Teilnehmenden – Welche Aspekte der Kommunikation erachten sie als wichtig?	• Fortbildungshandbuch	15 Min.
		• Anleitung zur Gruppenarbeit aus Kapitel 3	20 Min.
		• Flipchart für Teilnehmerbeiträge	15 Min.
4.1 - 4.2 Tools und Methoden	• Abschätzen, welche Tools sich am besten für die Entscheidungsfindung der Klient/innen eignen • Einzelarbeit - „Persönlichkeitstests“ • Evaluation (vom Trainer angeleitet)	• Fortbildungshandbuch Kapitel 4	15 Min.
		• Einzelne Tests	20 Min. 40 Min.
		• Rollenspielübung „Das Gespräch“	15 Min.
5. Erfolgsstufen der Beratung und Hemmnisse	• Vorstellung von Faktoren der Erfolgsstufensicherung: die 4 Prinzipien • SWOT-Analyse • Individuelles Feedback • Mythen, gegen die Berater oft anzukämpfen haben • Evaluation (vom Trainer angeleitet) • Vorstellung der im Handbuch genannten Herausforderungen, Diskussion mit den Teilnehmenden	• Fortbildungshandbuch Kapitel 5	15 Min.
		• Individuelle SWOT-Analyse	30 Min. 5 Min. 20 Min.
		• Fortbildungshandbuch Kapitel 5	10 Min.
			15-20 Min.
	Feedback zum Modul		20 Min.

ENTWICKELT VON TOR – TERRITORIAL ORGANISATION OF THE SCIENTIFIC AND TECHNICAL SPECIALISTS RUSSIA

1. EINLEITUNG

Die gegenwärtigen dynamischen Veränderungen auf dem Arbeitsmarkt, die Konsequenzen globaler Migrationsprozesse, wirtschaftlicher und technologischer gesellschaftlicher Entwicklungen und finanzieller und wirtschaftlicher Instabilität sind, machen bei der Arbeit der Berufsberater/innen die Verwendung flexibler, den Bedarfen der jeweiligen Klient/innen angepasster Ansätze erforderlich. Aus diesem Grund widmet sich das Modul „Berufsberatung“ der Schulung der Fähigkeiten von Berufsberater/innen, die qualitativ hochwertige Dienstleistungen für auf dem Arbeitsmarkt gefährdete Personengruppen anbieten möchten. Das Modul ist in vier Hauptthemen unterteilt und enthält Materialien zur Vermittlung verschiedener Grundkenntnisse: Weitergabe arbeitsmarktspezifischer Informationen und Analyse des lokalen Arbeitsmarkts; Kompetenzanalyse im Bereich der Berufsberatung; kundenorientierte Ansätze zur Aktivierung auf dem Arbeitsmarkt und Unterstützung bei der Planung hierzu notwendiger Aktivitäten; hilfreiche Tipps zur Betreuung bei der Stellensuche.

Die enthaltenen Vorlagen, Beispiele, Übungen und Tests lassen sich dabei sowohl als Referenzmaterial für Gruppenfortbildungen als auch zum Selbststudium verwenden.

Die Berufsberatung umfasst eine ganze Reihe von Aktivitäten, zu denen Beraten, Informieren, Coachen, Unterrichten, Beurteilen und Fürsprechen gehören und vermittels derer Ratsuchende in die Lage versetzt werden, die eigenen Lebenswege in Bezug auf Bildung und Beruf erfolgreich zu bestreiten (vgl. ELGPN 2012a). Daher werden die Expert/innen, an die sich das Modul „Berufsberatung“ richtet, in der Folge als Expert/innen der Berufsberatung, Berufsberatungsexpert/innen, Berufsberater/innen oder einfach nur Berater/in oder Expert/innen bezeichnet.

ZIELE UND ANGESTREBTE LERN- ERGEBNISSE

Das Modul „Berufsberatung“ möchte Berater/innen beim Erwerb spezieller Kompetenzen und Fähigkeiten helfen, die sie bei der Arbeit mit Menschen aus auf dem Arbeitsmarkt benachteiligten Gruppen einsetzen können. Nach Abschluss des

Moduls sollen die Berater/innen in der Lage sein, eine individuell passende Herangehensweise für ihre jeweiligen Klient/innen anzuwenden und dabei auf ein abgestimmtes Verhältnis zwischen persönlichen Präferenzen und Erwartungen sowie der aktuellen Situation auf dem Arbeitsmarkt zu achten.

GRUPPENDISKUSSION:

Was sind Ihre Erwartungen?

Die Teilnehmer/innen werden gebeten, ihre Erwartungen an das Modul „Berufsberatung“ zu schildern. Diese dienen dem/der Trainer/in dann als Leitlinien bei der Gestaltung der nachfolgenden Sitzungen.

2. ARBEITSMARKT



Gerade Berufsberatungsexpert/innen, deren Arbeit darin besteht, junge Menschen bei der Berufswahl, Arbeitnehmer/innen bei Karriereentscheidungen und Arbeitssuchenden beim Einstieg in die Arbeitswelt zu unterstützen, sollte besonders daran gelegen sein, ausschließlich hochqualitative Informationen an ihre Kunden weiterzugeben (vgl. Cedefop 2016a). Solche Informationen über den Arbeitsmarkt können aus verschiedenen Quellen bezogen werden: Umfragen (Mitarbeiterzahlen, Fähigkeitsanforderungen, Absolventen, Branchenverbände usw.); Jobbörsen; Prognosen über zukünftigen Qualifikationsbedarf; Datenbanken zu Beschäftigungszahlen, Sozialversicherungen, Bildungsangeboten; öffentliche Arbeitsvermittlungen; Eurostat; nationale Statistikämter usw. Solche detaillierte Informationen über den Arbeitsmarkt sollten in verständlicher und in einer dem Bildungsprofil, den Sprachkenntnissen, der sozialen Schicht, ggf. Migrationshintergrund und kognitiven Fähigkeiten der jeweiligen Ratsuchenden angepasster Form präsentiert werden (vgl. Cedefop 2016a). So könnte beispielsweise bei der Arbeit mit bildungsfernen und geringqualifizierten Migrant/innen Bildmaterial anstatt von Texten verwendet werden.

VIDEO:

Im folgenden Video mit dem Titel „*New Skills Agenda for Europe*“ (neue Fähigkeitenagenda für Europa) wird die im Juni 2016 verabschiedete neue Fähigkeitenagenda „*Working together to strengthen human capital, employability and competitiveness*“ (*Zusammen an der Verbesserung von Vermittelbarkeit und Wettbewerbsfähigkeit arbeiten*) leicht verständlich und zuschauerfreundlich (aufgerufen im Januar 2017, deutsche Untertitel verfügbar) erklärt: <http://ec.europa.eu/avservices/video/player.cfm?ref=1119599&-videolang=EN&devurl=http://ec.europa.eu/avservices/video/player/config.cfm>

2.1. ARBEITSMARKT UND WEITERBILDUNGSMÖGLICHKEITEN



Berufsberater/innen sollten sowohl regionale als auch lokale Aspekte bei der Weitergabe arbeitsmarktrelevanter Informationen berücksichtigen. Aktuelle Informationen aus diesem Bereich können beispielsweise bei Treffen und Gesprächen mit Unternehmerverbänden, Arbeitgebern, Arbeitsvermittlungsstellen, Arbeitsagenturen, NGOs, Berufsschulen und Weiterbildungseinrichtungen gewonnen werden. Wird der Kontakt zu solchen Stellen gehalten und gepflegt, so können sich hieraus Möglichkeiten ergeben, mit Echtzeitdaten über die berufs- und unternehmensspezifische Struktur des Arbeitsmarkts zu arbeiten (zum Beispiel Informationen über vor Ort ansässige Unternehmen, die permanent Geringqualifizierte und Mitarbeiter mit niedrigen Bildungsabschlüssen einstellen oder Berufsausbildungen anbieten). Anstatt Ratsuchende in allgemeine Qualifizierungsmaßnahmen bei Weiterbildungseinrichtungen zu vermitteln, können diese so zu Berufsbildern und -ausbildungen beraten werden, die aktuell vor Ort gefragt sind. In diesem Zusammenhang sollten Berufsberater/innen sowohl mit geeigneten Methoden und Tools zur arbeitsmarktspezifischen Analyse als auch den Ergebnissen von Unternehmerbefragungen hinsichtlich Qualifikationen, Fähigkeiten und sonstigen an Arbeitnehmer gestellten Anforderungen gut vertraut sein.

BEISPIEL FÜR EINE ANALYSE DES ÖRTLICHEN ARBEITSMARKTS



Bei der Analyse des örtlichen Arbeitsmarkts sollten allgemeine geografische, demografische, kulturelle und wirtschaftsbezogene Informationen sowie infrastrukturelle Gegebenheiten, Orientierungspunkte, Organisationen und gemeindespezifische Probleme berücksichtigt werden. Wichtig ist auch die Einbeziehung von Informationen über Möglichkeiten der Bildung und Weiterbildung, Verkehrsnetz, Zugang zu Gesundheitsversorgung, Kinderbetreuung und mögliche Bereiche für Beschäftigung und Selbständigkeit. Um einen detaillierten Überblick über die Struktur der lokalen Wirtschaft geben zu können, sollten zudem folgende Aspekte in die Analyse mit aufgenommen werden:

- lokale Märkte sowie dort angebotene Waren und Dienstleistungen;
- vor Ort produzierte Waren und angebotene Dienstleistungen sowie Käufer- und Kundengruppen;
- Welche Produkte und Dienstleistungen der Grundversorgung werden importiert?;
- Welche Produkte und Dienstleistungen rangieren auf der Beliebtheitskala ganz oben und wer bietet diese an?;
- ständige Anbieter von außerhalb der Gemeinde;
- Hauptwirtschaftssektoren der Region (Landwirtschaft, Tourismus usw.);
- Anzahl und Art von Einzel- und Kleinstunternehmen;
- Anzahl und Art kleiner und mittelständischer Unternehmen; sich im Wandel befindliche Unternehmen (expandierende Unternehmen oder solche, die mit neuen Unternehmen im Wettbewerb stehen);
- größere Konzerne, die Gemeindemitglieder beschäftigen.

ZUSAMMENARBEIT MIT ARBEITGEBERN



Berufsberater/innen sollten versuchen, gute Arbeitsverhältnisse zu Arbeitgebern herzustellen und diese zu pflegen. Auf diese Weise können verlässliche aktuelle Daten über arbeits- und fähigkeitsspezifische Anforderungen gewonnen, Klient/innen detailliert über den Arbeitsmarkt informiert und Einstellungsverfahren erfolgreich koordiniert werden.

GRUPPENARBEIT:**Arbeitgeberbefragung zu den Anforderungen, die an Geringqualifizierte gestellt werden**

Diskussionsfragen:

Welche Fähigkeiten und Techniken werden benötigt, um gute Arbeitspartnerschaften mit Arbeitgebern zu schließen? Welche Informationen sollten im Vorfeld von Arbeitgeberbefragungen aufbereitet werden? Welche Unternehmensmitarbeiter/innen sollte man am besten befragen?

Bildung von Kleingruppen zu 3 bis 5 Teilnehmer/innen und Diskussion anhand der oben gestellten Fragen. Abschließend bereitet jede Gruppe eine kurze Präsentation ihrer Ergebnisse vor.

Folgende Fragenliste kann bei der Gestaltung von Fragebögen für Arbeitgeberbefragungen als Vorlage dienen:

Wie schwierig oder einfach ist es, Mitarbeiter/innen für Stellen zu finden, bei denen keine besonderen Fähigkeiten oder Qualifikationen benötigt werden?	Eher einfach / eher schwierig
Welche der folgenden Aspekte sind Ihnen am wichtigsten?	Qualität der geleisteten Arbeit / Disziplin / Bereitschaft, an Fortbildungen teilzunehmen / Loyalität / weitere
Welche Methoden verwenden Sie zur Suche nach neuen Mitarbeiter/innen?	Stellenanzeigen im Internet, in den Druckmedien / bei Freunden und Kolleg/innen nachfragen / Bildungseinrichtungen, Arbeitsagentur, private Arbeitsvermittler kontaktieren / Headhunting bei anderen Unternehmen / andere Methoden
Bieten Sie Ihren Mitarbeiter/innen Fortbildungen an?	Ja, auf Kosten des Unternehmens / Ja, finanziert von den Mitarbeiter/innen / Ja, subventioniert durch / Nein
Bieten Sie aktuell offene Stellen an?	Ja / Nein

2.2. ARBEITSMARKT, MÖGLICHKEITEN DER WEITERBILDUNG UND BERUFLICHEN ENTWICKLUNG



Regelmäßig aktualisierte elektronische Daten über offene Stellenangebote dienen Berufsberater/innen bei ihrer Arbeit häufig als gute Hilfsmittel, sind jedoch nicht immer zu hundert Prozent vertrauenswürdig. Derartige Informationen sollten in Kombination mit Daten aus öffentlichen Quellen verwendet werden, da diese, wenn auch nicht ganz so aktuell und detailliert, tendenziell genauer und verlässlicher sind. (vgl. Cedefop 2016a).

EUROPÄISCHE QUELLEN

Elektronische Plattform für Erwachsenenbildung in Europa:

<https://ec.europa.eu/epale/en/home-page>

Euroguidance-Netzwerk:

<http://euroguidance.eu/about-us/>

Europäisches Zentrum für die Förderung von Berufsbildung:

<http://www.cedefop.europa.eu/>

Europäische Kommission:

<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=25>

Europäisches Politiknetzwerk für lebenslange Beratung:

<http://www.elgpn.eu/>

Eurostat:

<http://ec.europa.eu/eurostat/web/labour-market>

Bildungsmöglichkeiten und Qualifikationen in Europa:

<https://ec.europa.eu/ploteus/>

Netzwerk für Innovation in der Beratung in Europa:

<http://www.nice-network.eu/>

BULGARISCHE QUELLEN:

Direktorat „Arbeitsagentur“:

<http://www.az.government.bg/pages/>

kontakti-dbt

Arbeitsagentur:

<http://www.az.government.bg/>

Nationale Agentur für berufliche Bildung und Weiterbildung:

<http://www.navet.government.bg/>

Nationales Statistikinstitut:

<http://www.nsi.bg/>

Ministerium für Bildung und Wissenschaft:

<http://www.mon.bg/>

Ministerium für Arbeit und Soziales:

<https://www.mlsp.government.bg>

DEUTSCHE QUELLEN:**Bundesagentur für Arbeit:**

<https://www.arbeitsagentur.de>

Bundesministerium für Wirtschaft:

<http://www.bmwi.de>

Navigator für berufliche Entwicklung - BEN:

<https://ben.arbeitsagentur.de>

Bundesministerium für Bildung und Forschung:

<https://www.bmbf.de/en/index.html>

Landesnetzwerk Weiterbildungsberatung:

<http://www.lnwbb.de/>

Statistisches Bundesamt:

<https://www.destatis.de/EN/Homepage.html>

Webportal der Bundesländer für berufliche**Weiterbildung:**

<http://www.bildungsserver.de/Weiterbildung-in-den-Laendern-1201.html>

RUMÄNISCHE QUELLEN:**Örtliche Arbeitsagenturen:**

<http://www.anofm.ro/site-uri-ajofm>

Ministerium für Bildung, Forschung

und Innovation: <http://www.edu.ro/>

Ministerium für Arbeit, Familie**und sozialen Schutz:**

<http://www.mmuncii.ro/j33/index.php/ro/>

Nationale Arbeitsagentur:

<http://www.anofm.ro/>

Nationale Qualifizierungsbehörde:

<http://www.anc.edu.ro/>

Nationales Statistikinstitut:

<http://www.insse.ro/cms/en>

Nationales wissenschaftliches Forschungszentrum für Arbeit und sozialen Schutz:

<http://www.incsmps.ro/>

Weitere Informationen finden Sie in den Länderberichten (Bulgarien, Deutschland und Rumänien) im letzten Abschnitt des FairGuidance-Trainingshandbuchs.

3. KOMPETENZANALYSE

Die Berufsberatung hat im Laufe ihrer bisher verhältnismäßig kurzen Geschichte als eigene wissenschaftliche Disziplin bereits eine enorme

Anzahl an theoretischen Konzepten hervorgebracht. Alle diese Ansätze verfolgen ein gemeinsames Ziel – menschliche Verhaltensweisen in Bezug auf berufliche Entwicklung zu erklären und Personen dabei zu helfen, den für sie jeweils idealen Lebensweg einzuschlagen (vgl. Katsanevas, 2014), auf dem sie der Erfüllung ihrer persönlichen Ziele und Wünsche näher kommen. In einer modernen, von ständigem und schnellem Wandel geprägten Welt müssen Expert/innen der berufli-

chen Beratung und Betreuung sich mit allen verfügbaren Methoden und neuen Technologien vertraut machen und verschiedene Theorien zur Förderung der beruflichen Entwicklung ihrer Klient/innen bei der Arbeit mit einbeziehen (vgl. Katsanevas, 2014), um deren Anpassung an die dramatischen wirtschaftlichen und arbeitsmarktspezifischen Veränderungen begünstigen zu können. Um als unterstützende Partner auch konstruktiv an deren Karrierezielen hinsichtlich Bildung, Weiterbildung und beruflicher Entwicklung mitarbeiten zu können, müssen sie zudem die eigenen Kompetenzen und Fähigkeiten ständig weiterentwickeln und aktualisieren. Auch sollten IKT-basierte Dienste im Berufsberatungsprozess mitberücksichtigt und mit traditionellen Beratungsmethoden kombiniert werden, um so den Zugang der Ratsuchenden zu Informationen und Beratungsdienstleistungen fortlaufend zu verbessern.

3.1. ANALYSEMETHODEN IN DER BERUFSBERATUNG

Eine der wichtigsten Phasen im Berufsberatungsprozess ist die Kompetenzanalyse. Hierbei werden formelle und informelle Methoden zur

Sammlung und Analyse persönlicher Informationen angewandt, um einzuschätzen, welche beratenden Maßnahmen erforderlich sind und inwieweit der/die jeweilige Ratsuchende zum Füllen die eigene berufliche Entwicklung betreffender Entscheidungen bereit ist. Zu den in diesem Zusammenhang verwendbaren Tools zählen standardisierte Tests, Fragebögen, Testkarten, Interviews und Gespräche. Sollen vertrauensvolle Beziehungen zwischen allen am Prozess beteiligten Personen entstehen, ist es von äußerster Wichtigkeit, den jeweiligen Ansatz entsprechend den persönlichen Eigenschaften und Bedarfen des/der Ratsuchenden zu wählen.

Eine der Schlüsselkompetenzen von Berufsberater/innen ist es, verschiedene Analysetechniken zur Einschätzung der Stärken, Schwächen, Chancen und Risiken ihrer Klient/innen zur Verfügung zu haben. So lassen sich einerseits Informations- und Analysestrategien wählen, die auf die spezifischen Anliegen, persönlichen Eigenschaften, Haltungen und sozioökonomischen Voraussetzungen des/der jeweiligen Ratsuchenden abgestimmt sind, und andererseits auch organisatorische Voraussetzungen/Einschränkungen mitberücksichtigen (vgl. Schiersmann 2012).

Dabei ist es durchaus adäquat, anstatt auf eines parallel auf mehrere verschiedene Analysetools zurückzugreifen, damit die Ergebnisse einer bestimmten Analysemitmethode mit denen einer anderen verglichen werden können. Allerdings kann es auch vorkommen, dass gewisse – wenn auch traditionell anerkannte – Tools sich als für die Arbeit mit bestimmten Gruppen ungeeignet erweisen, beispielsweise wenn diese in sich zu heterogen sind. Daher sollten Berufsberater/innen immer offen für neue Methoden sein. Zu den bei der Wahl des jeweiligen Tools ausschlaggebenden Kriterien gehören: Testreliabilität und -validität; Sicherstellen der richtigen Deutung der Testergebnisse; Implikationen und Relevanz hinsichtlich kundenspezifischer Vorhaben und Strategien (vgl. Cedefop 2009).

Ansätze wie beispielsweise die Theorie der sechs Persönlichkeitstypen nach Holland, mit denen das Ziel größtmöglicher Deckungsgleichheit zwischen Arbeitsumgebung und den jeweilig vorhandenen persönlichen Orientierungen verfolgt wird, werden häufig zur Unterstützung von Beratungsdienstleistungen verwendet, insbesondere im Bereich von Selbsthilfediensten oder wenn es um das Testen kognitiver Fähigkeiten geht. (vgl. Cedefop 2016a).

ONLINE-QUELLEN

FÜR KOSTENLOSE PROFILING-TOOLS

(aufgerufen im Januar 2017):

16 personalities (16 Persönlichkeiten):

<https://www.16personalities.com/>

O*NET Interests profiler (Interessenprofiler):

<https://www.mynextmove.org/explore/ip>

MMDI™ Personality Questionnaire (Persönlichkeitsfragebogen)

(Myers Briggs Persönlichkeitstypen):

<http://www.teamtechnology.co.uk/tt/t-articl/mb-simpl.htm>

Keirsey Temperament Sorter (Temperament-sortierprogramm):

<http://www.keirsey.com/sorter/register.aspx>

Die Handhabung solcher Tools ist zwar einfach, doch sind sie eher statischer Natur und haben nur eingeschränkten Nutzen, wenn es um die Bewältigung individueller und kontextueller Veränderungen auf einem sich stets im Wandel befindlichen Arbeitsmarkt geht (vgl. Cedefop 2016a). Mittlerweile haben auch narrative Ansätze, die sich zur Gestaltung beruflicher Entwicklung auf individuelle Erfahrungen und Lebensberatung (vgl. Savickas 2016) stützen, ihren Platz in der Beratungslandschaft.

Derartige Ansätze sind äußerst hilfreich, wenn Ratsuchende dahingehend betreut werden sollen, eigene Ziele festzulegen und zu formulieren und sich somit selbst besser verstehen zu lernen.

In Beratungssettings, die auf die persönliche Lebensgestaltung des/der jeweiligen Klient/in abzielen, dient der Aufbau einer gegenseitigen Beziehung zwischen Berater/in und Ratsuchendem/r der gemeinsamen Bearbeitung beruflicher Themen und Lösung beschäftigungsspezifischer Probleme (vgl. Savickas 2015).

Das von Savickas und Hartung entwickelte Career-Construction-Interview-Modell ist auf der Webseite vocopher.com verfügbar (aufgerufen im Januar 2017). Anhand der hier gestellten Fragen sollen Ratsuchende dazu ermutigt werden, ihre persönlichen Geschichten zu erzählen und über persönliche Erfolgsformeln zu berichten: <http://www.vocopher.com/CSI/CCI.pdf>

Ein Beispiel für ein flexibles und praxisorientiertes Tool zur Ermittlung individuellen Potentials sind die Kompetenzkarten für die Beratung von Migrant/innen (2016), die von der Bertelsmann Stiftung in Kooperation mit den für die Beratung von Migrant/innen zuständigen Stellen in Deutschland entwickelt wurden. Die Karten stellen Kompetenzen bildlich dar und entsprechen somit in ihrer Aufmachung sowohl den Bedürfnissen der Migranten als auch denen der Berater (aufgerufen im Januar 2017):

<https://www.bertelsmann-stiftung.de/de/publikationen/publikation/did/kompetenzkarten/>

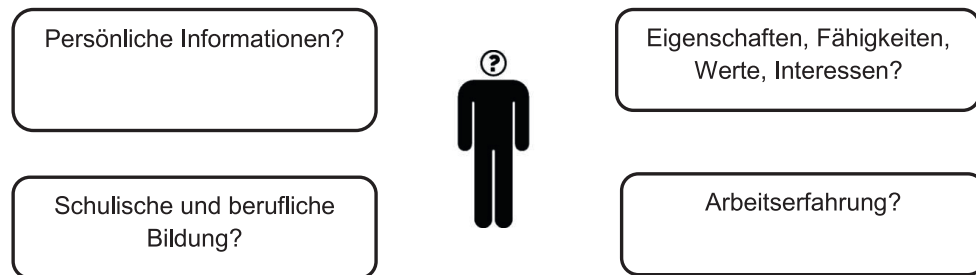
3.2. KOMPLEXES ANALYSEBEISPIEL



Ein fester Bestandteil individueller Beratung ist die komplexe Analyse der Eigenschaften und Fähigkeiten, Wertesysteme und Orientierungen sowie der individuellen Interessen des/der jeweiligen Ratsuchenden. Bei der Arbeit mit bildungsfernen und geringqualifizierten Personen kann eine Befragung im Stile eines netten Gesprächs hierbei weitaus bessere Ergebnisse hervorbringen als das Ausfüllen schriftlicher Formulare und Fragebögen. Bei solchen Gesprächen empfiehlt es sich im Allgemeinen offene Fragen wie zum Beispiel „Warum denken Sie, dass ...“, „Erzählen Sie doch noch etwas mehr über ...“, „Warum fühlen Sie sich ...“ usw. zu stellen, da diese den/die Ratsuchende/n eher dazu motivieren, etwas mehr von sich selbst zu erzählen und preiszugeben. Zum Brechen des Eises am Anfang ist es immer gut, wenn sich der/die Berater/in mit ein paar wenigen Worten kurz selbst vorstellt (Name, Alter, Ausbildung und eine positive Eigenschaft).

Die vier Hauptinteressenfelder der komplexen Analyse:

Unter anderem stehen Berater/innen und Ratsuchenden für die Bearbeitung der einzelnen Teilabschnitte der komplexen Analyse folgende Tools zur Verfügung:



3.2.1. ANALYSE BISHERIGER PERSÖNLICHER ERFOLGE UND ERFOLGE, DIE DER/DIE RATSUCHEDE IN ZUKUNFT ERZIELEN MÖCHTE.

Bisherige persönliche Erfolge	Zukünftige Erfolge

3.2.2. ANALYSE BISHERIGER PERSÖNLICHER EIGENSCHAFTEN UND EIGENSCHAFTEN, DIE DER/DIE RATSUCHEDE ZUKÜNFTIG ENTWICKELN MÖCHTE

Beispiel Eigenschaftenliste					
pünktlich	energetisch	ehrlich	beständig	eigenbrötlerisch	fleißig
schnell	begeistertungsfähig	hilfsbereit	zurückhaltend	ruhig	geduldig
sorgfältig	loyal	ordnungsbewusst	korrekt	spontan	konsequent
flexibel	wissbegierig	risikofreudig	freundlich	kameradschaftlich	empfindsam
diskret	ideenreich	positiv	selbstbewusst	verantwortungsbewusst	gute Auffassungsgabe

Zusammenfassung Eigenschaften – bis zu 5 Einträge	
bisherige persönliche Eigenschaften	zukünftige Eigenschaften

3.2.3. ANALYSE: BISHERIGE PERSÖNLICHE FÄHIGKEITEN UND FÄHIGKEITEN, DIE DER/DIE RATSUCHEDE IN ZUKUNFT ERWERBEN MÖCHTE

Beispiel Fähigkeitenliste – Körperliche Fähigkeiten					
aufräumen reinigen	reparieren instandhalten kontrollieren	sortieren messen regulieren	bewegen graben bauen	bohren schneiden	fahren mit Werkzeugen arbeiten

HELPER- UND KOOPERATIVE FÄHIGKEITEN					
beraten	erklären	packen	zuhören	bedienen	präsentieren
unterstützen	vorbereiten	versenden	führen	verkaufen	anleiten

künstlerische Fähigkeiten

andere Fähigkeiten

Zusammenfassung Fähigkeiten – bis zu 5 Einträge	
bisherige persönliche Fähigkeiten	zukünftige Fähigkeiten

3.2.4. WERTEANALYSE

3.2.4.1. GEMEINSCHAFTSWERTE:

- Achtung vor sich selbst und anderen, Toleranz, Freundschaft, Gerechtigkeit, Ehre, Würde.

3.2.4.2. WERTE, HINSICHTLICH ARBEITS-UMFELD UND ART DER ARBEIT:

- Arbeitsbedingungen, Arbeitszeiten, Sicherheit, Schutz, Komfort, klare Regeln und Erwartungen, Gehalt, Möglichkeiten für Entwicklung und Wachstum, Teamarbeit, Kooperation, Unterstützung.

3.2.5. INTERESSENANALYSE:

Was machen Sie gerne/nicht gerne? Von welcher Tätigkeit träumen Sie? Was möchten Sie noch lernen und wissen? Hier können Beispiele aus dem Privat- und Berufsleben sowie dem persönlichen Bildungsweg angeführt werden.

Beispiele: lesen, Menschen treffen und mit ihnen kommunizieren, kochen, Dinge bauen, singen, mit Werkzeugen, Tieren arbeiten usw.

Durch eine gründliche Analyse und Zusammenfassung der eigenen Erfolge, Eigenschaften, Fähigkeiten, Werte und Interessen kann jeder Mensch zu einer positiven Sichtweise der eigenen berufsspezifischen Ziele und Erwartungen gelangen.

Entwicklung gegebenenfalls positiv beeinflussen können – Fähigkeiten, Werte, Bildung, Arbeitsmarkt – erfasst werden.

3.2.8. BERUFSFELDER

Nach Abschluss der komplexen Analyse kann der/die Berufsberater/in den/die Ratsuchende/n Sektoren und Berufe auswählen lassen, die dessen/deren Interessen, Fähigkeiten, Eigenschaften, Werten, Erfahrungen, Zukunftsplänen und Träumen entsprechen. Zum Beispiel: Automobilindustrie, Baugewerbe, Tourismus, Landwirtschaft usw.; Maurer, Gärtner usw.

ONLINE-VIDEOS ÜBER VERSCHIEDENE BERUFLICHE LAUFBAHNEN

(aufgerufen am Januar 2017):

My next move, Careers with videos (mein nächster Zug; Karrieren im Video) (auf Englisch):

<https://www.mynextmove.org/find/videos>

Nationale Agentur für berufliche Aus- und Weiterbildung, Berufsberatung (auf Bulgarisch):

<http://www.navet.government.bg/bg/profesionalno-orientirane/>

3.2.9. BEISPIEL EINES ANALYSEBERICHTS

Letztendliches Ziel der komplexen Analyse ist es, die Beschäftigungsfähigkeit des/der jeweiligen Klient/in zu ermitteln und festzustellen, ob geeignete Stellenangebote vorliegen oder welche weiterführenden Maßnahmen für eine erfolgreiche Vermittlung in Arbeit notwendig wären, wie zum Beispiel zusätzliche Beratung, physiologische Unterstützung, Fortbildungen, Kurse.

Im Laufe des Berufsberatungsprozesses erfasst der/die Berater/in eine große Menge an unterschiedlichen Daten, anhand derer er/sie sich ein klareres Bild vom jeweiligen ratsuchenden Menschen verschafft.

3.2.6 BILDUNG

Formell – Schule, Bildungszentren usw.

Nicht-formell und informell – Kenntnisse, die auf beruflichen Erfahrungen, der Teilnahme an Kurzzeitfortbildungen, Praktika, freiwilliger (Weiter-)Bildung usw. beruhen.

3.2.7. ARBEITSERFAHRUNG

Die Zusammenfassung bisher gemachter beruflicher Erfahrungen sollte mehr beinhalten als lediglich eine Auflistung früherer Arbeitsstellen. Zusätzlich sollten erworbene Kenntnisse und weitere Faktoren, die die weitere berufliche

Alle gesammelten Informationen, die Ergebnisse der unterschiedlichen Analysetools und Tests können anschließend in einem einzigen vom Berater / von der Beraterin ausgefüllten Analysebericht zusammengefasst werden. Ein solcher Bericht erleichtert es dem/der Berater/in, dem/der Klient/in die erfassten Informationen glaubhaft zu präsentieren und weiterführende Schritte zu planen.

Selbsteinschätzung – sich der Grenzen der eigenen Tätigkeit bewusst werden

Eine grundlegende Kompetenz des Beraters / der Beraterin ist die Fähigkeit, die Grenzen der eigenen Tätigkeit zu (er-)kennen. Hierzu erforderlich ist ein reflexionsgeleiteter Ansatz, anhand dessen die eigenen Fähigkeiten analysiert und tätigkeitssimmanente Grenzen als solche erkannt werden können (vgl. Cedefop 2009). Es ist besonders wichtig, dass Berater/innen in der Lage sind, zunächst die eigenen Fähigkeiten und Kompetenzen zu beurteilen.

Analysebericht	
1. Name, Alter, Geschlecht, Staatsangehörigkeit	
2. persönliche Eigenschaften	
3. Werte, Ziele	
4. Interessen	
5. Fähigkeiten und Kompetenzen	
6. Ergebnisse des Analysetests	
7. Schulische und berufliche Bildung	
8. Berufserfahrung	
9. Besonderheiten	
10. Grad der Motivation, Arbeit aufzunehmen oder sich weiter zu qualifizieren	
11. Schlussfolgerungen, weitere Schritte	

INZELARBEIT: BEURTEILUNG DER BESCHÄFTIGUNGSFÄHIGKEIT

Unter Beschäftigungsfähigkeiten werden diejenigen Fähigkeiten verstanden, die benötigt werden, um über die Aufnahme einer beruflichen Tätigkeit hinaus beim einstellenden Unternehmen entsprechend dem eigenen Potential Fortschritte zu erzielen und erfolgreich zu dessen strategischer Ausrichtung beizutragen (vgl. Australian Blueprint for Career Development 2010). Die

I. FÄHIGKEITEN UND KOMPETENZEN											
1. persönliche Fähigkeiten						2. soziale Fähigkeiten					
1.1.	Flexibilität	1	2	3	4	2.1.	Teamarbeit	1	2	3	4
1.2.	Eigeninitiative	1	2	3	4	2.2.	Kommunikative Fähigkeiten	1	2	3	4
1.3.	Selbstkontrolle	1	2	3	4	2.3.	Führungskompetenz	1	2	3	4
1.4.	Durchhaltevermögen	1	2	3	4	2.4.	Umgang mit Konfliktsituationen	1	2	3	4
1.5.	Zeitmanagement	1	2	3	4	2.5.	Organisationstalent	1	2	3	4
1.6.	Entscheidungsfähigkeit	1	2	3	4	2.6.	Empathie	1	2	3	4
II. Motivation, im Bereich der Berufsberatung zu arbeiten		1	2	3	4	III. Motivation, an Weiterbildungen im Bereich der Berufsberatung teilzunehmen		1	2	3	4

meisten dieser Fähigkeiten sind erlernbar, wie zum Beispiel kommunikative Fähigkeiten, Problemlösungsfähigkeiten und planerische Fähigkeiten. Jedoch gibt es eine Reihe an persönlichen Eigenschaften (Loyalität, Motivation, Anpassungsfähigkeit, Begeisterungsfähigkeit), die genauso wichtig sind wie Beschäftigungsfähigkeiten oder fachliche und berufsspezifische Fähigkeiten. Die Teilnehmer/innen werden gebeten, ihre eigenen Beschäftigungsfähigkeiten im Bereich der Berufsberatung zu analysieren. Hierzu sollen sie die folgende kurze Checkliste zur Selbstbeurteilung persönlicher und beruflicher Fähigkeiten, Motivation und beruflicher Entwicklung bearbeiten.

Beurteilung der eigenen Beschäftigungsfähigkeit

Bitte bewerten Sie auf der Skala von 1 bis 4 Ihre Fähigkeiten:

1 – geringe Fähigkeiten; 2 – durchschnittliche Fähigkeiten;
3 – gute Fähigkeiten; 4 – sehr gute Fähigkeiten

Schlussfolgerungen, notwendige Folgeschritte

Liegt Ihr Ergebnis unter 28 Punkten, empfehlen wir Ihnen, sich zu überlegen, welche Ihrer Fähigkeiten Sie eventuell verbessern bzw. welche notwendigen Schritte Sie ergreifen sollten.

4. MOTIVATION UND PLANUNG



Die Arbeit mit dem/der Ratsuchenden im Einzelsetting ist ein wichtiger Schritt, durch den im Beratungsprozess Demotivation in Motivation zu aktivem Handeln umgewandelt werden kann. Beratungsgespräche tragen dazu

bei, die Gründe fehlender Motivation aufzudecken, und zielen darauf ab, dem/der Ratsuchenden die notwendigen Mittel zur Verfügung zu stellen, eigenes Potential für den Umgang mit der jeweiligen Situation zu erkennen. Außerdem kann der narrative Ansatz dem/der Ratsuchenden

dabei helfen, die eigene Identität dahingehend zu verändern, dass es ihm möglich wird, sich entsprechend seinem kulturellen Background und Selbstverständnis im eigenen beruflichen Werdegang zu repositionieren und eine bessere Rolle darin einzunehmen (vgl. McMahon et al. 2013). Schließlich sollte Berufsberatung sich im Lichte der aktuellen Wirklichkeit auf das Individuum selbst, als ein sich selbst konstruierendes, organisierendes und regulierendes lebendiges System (vgl. Vondracek et al. 2010), konzentrieren und den Schwerpunkt auf eine bestmögliche Leistung in Hinblick auf berufliche Entwicklung legen. Die nächste Übung kann vom Berater/von der Beraterin als Metapher, Spiel oder Lebensgestaltungstechnik zur Steigerung von Selbstakzeptanz und Selbstverständnis beim Klienten/bei der Klientin eingesetzt werden..

ÜBUNG „MEIN LEBEN ALS FILM“

(vgl. Pipilenko et al. 2011) Zur Einführung erklärt der/die Beratende dem/der Ratsuchenden, dass die Lebensgeschichte eines jeden von uns auch als Film dargestellt werden könnte: Bei manchen wäre dieser Film eher eine Komödie, bei anderen eher ein Thriller oder eine Kombination aus verschiedenen Genres. Jeder Film hat eine Handlung, Haupt- und Nebencharaktere usw. Der/die Berater/in bittet also seinen/ihre Klienten/in, sich einen Film vorzustellen, in dem diese/r selbst die Hauptfigur spielt: Zu welchem Genre würde dieser Film gehören; was wäre das für ein Drehbuch; welche weiteren Schauspieler/innen würden gecastet. Im weiteren Verlauf der Übung sollte der/die Berater/in dann die Aufmerksamkeit des/der Klienten/in auf die Unterschiede zwischen Fiktion und wahren Leben lenken: Was fehlt im wahren Leben, was hat der Film zu bieten? Der Hauptgedanke ist hierbei, dem/der Ratsuchenden die einfache Botschaft zu vermitteln, dass alle Menschen Regisseure und Dramaturgen ihres eigenen Films sind und somit einfach das Drehbuch umschreiben können: „*Sie können Ihr Leben verändern*“.

4.1. MOTIVATIONSFAKTOREN



Jede Handlung wird, bevor sie sich als Verhaltensweise manifestiert, vorbereitet, geformt, gesteuert und anschließend gestützt. Das komplexe System jener Prozesse, die einer Handlung vorausgehen und sie begleiten, heißt Motivation (vgl. Paunov 2009). Eine Vielzahl von Faktoren beeinflussen bei jedem Individuum Verlauf und Ergebnis des jeweiligen Motivationsprozesses:

- Individuelle Eigenschaften hinsichtlich Empfindungen und Wahrnehmungen (die Grenzen der Wahrnehmung unterscheiden sich je nach Person, auch die Sinne jeder Person funktionieren unterschiedlich);
- Soziale Auffassungen, Entscheidungen, Meinungen, Glaubenssätze;
- Selbstbild – selbstgerichtete Gefühle und Gedanken;
- Wie spiegelt sich die Umwelt in der persönlichen Geisteshaltung wider; inwieweit verlässt sich die jeweilige Person auf die eigenen Sinneswahrnehmungen und inwieweit auf Intuition; bedient sie sich eher Gedanken und Logik oder Emotionen und Gefühle bei der Beurteilung von Fakten und allgemeinen Problemen; wie bewertet und gestaltet sie ihre Beziehungen zu Mitmenschen; welche berufliche Ausrichtung hat sie usw.;
- Vorstellungen und Denkweise, mentale Fähigkeiten und Intelligenz;
- Temperament; Werte;
- Einstellungen, Beziehungen, Vorlieben und Interessen, Fantasie und Vorstellungskraft;
- Wille;
- Gesellschaftliche Erfahrungen – hierzu gehören auch die jeweilige Landeskultur, Herkunft, sozialer Status, individuelle Erfahrungen und Schicksalsprüfungen (vgl. Paunov 2009).

FAKTOREN DER EIGENMOTIVATION



HERAUSFORDERUNG

Manche schöpfen ihre Motivation daraus, dass sie an der Erreichung für sie persönlich wichtiger Ziele arbeiten.



NEUGIER

Etwas, das unsere Aufmerksamkeit auf sich zieht und sich von bereits existierenden Kenntnissen und Fähigkeiten, die wir benötigen, um maximal leistungsfähig zu sein, unterscheidet.



KONTROLLE

Manche wünschen sich Kontrolle darüber, was mit ihnen passiert.



FANTASIE

Manche werden von imaginären Bildern zu bestimmten Verhaltensweisen stimuliert.



WETTBEWERB

Manche empfinden Befriedigung, wenn sie ihr eigenes Verhalten mit dem anderer vergleichen.



UNTERSTÜTZUNG

Manche ziehen Zufriedenheit daraus, dass sie anderen beim Erreichen von Zielen helfen.



ANERKENNUNG

Bitte bewerten Sie die unten aufgeführten Behauptungen, indem Sie AE – absolut einverstanden, E – einverstanden, N – nicht einverstanden, AN – absolut nicht einverstanden in der freien Spalte rechts markieren.

1. Ich bin davon überzeugt, wertvoll zu sein – mindestens genauso wertvoll wie die anderen.	
2. Ich glaube, dass ich im Endeffekt ein Versager bin.	
3. Ich denke, ich habe eine Reihe guter Eigenschaften.	
4. Ich verfüge über genügend Fähigkeiten, um Dinge genauso gut zu meistern wie die meisten anderen.	
5. Meiner Meinung nach habe ich nicht viele Gründe, auf mich selbst stolz zu sein.	
6. Im Allgemeinen habe ich eine positive Einstellung zu mir selbst.	
7. Im Allgemeinen bin ich mit mir selbst zufrieden.	
8. Ich wünschte, ich hätte mehr Selbstachtung.	
9. Klar fühle ich mich manchmal nutzlos.	
10. Manchmal denke ich, an mir ist gar nichts Gutes.	

AUSWERTUNG:

Nummern 1, 3, 4, 6, 7: 1 für AE, 2 für E, 3 für N, 4 für AN.

Nummern 2, 5, 8, 9, 10: 1 für AN, 2 für N, 3 für E, 4 für AE.

Die Summe aller erreichten Punkte stellt Ihren globalen Selbstwert dar.

Je geringer die Punktzahl desto höher ist Ihr persönlicher Selbstwert und umgekehrt.

PARTNERARBEIT:

Globale Selbstwertkala*

Eine schnell durchzuführende Methode zur Bewertung von Selbstwert bzw. Selbstakzeptanz ist die Selbstwertkala von Rosenberg (Rosenberg 1965). Für die Arbeit mit bildungsfernen und geringqualifizierten Personen lässt sich der Test leicht auch in Interviewform durchführen. Jeweils zwei Teilnehmer/innen arbeiten als Partner zusammen und machen den Test. Einer der Partner übernimmt dabei die Rolle des Beraters / der Beraterin, der andere die des/der Ratsuchenden.

* in Anlehnung an Paunov (vgl. Paunov 2009)

4.2. BERUFLICHE MOTIVATION



Sowohl im Unternehmens- und Arbeits- als auch im persönlichen Lebensumfeld beschreibt der Begriff Motivation all das, was uns Menschen bei der Arbeit antreibt, einen bestimmten Beruf wählen lässt, zu einem bestimmten Arbeitgeber führt und dort hält und auch veranlasst, immer härter und besser arbeiten zu wollen (vgl. Paunov 2009).

Berufliche Motivation treibt uns an zu:

- Arbeit im Allgemeinen;
- einer bestimmten Art von Arbeit (in bestimmten Positionen, Berufen);
- Arbeit in einer bestimmten Organisation;
- guten Ergebnissen bei der Arbeit.

Bedürfnisse und berufliche Motivation:

- Untergeordnete Bedürfnisse: Luft, Nahrungs- und Flüssigkeitsaufnahme, Ausscheidung, Obdach, Geschlechtsverkehr, Mutterschaft, Sicherheit, Schutz. Auch wenn kein direkter Bezug zwischen diesen Bedürfnissen und der Wirklichkeit der Arbeitswelt besteht, wäre es ohne berufliche Tätigkeit oder Selbstverwirklichung schwierig, beispielsweise das Bedürfnis nach Nahrung, Obdach oder Mutterschaft zu befriedigen;

- Übergeordnete Bedürfnisse: Kommunikation, Besitz, Wunsch nach Erfolg, Wertschätzung, Respekt, Selbstachtung, Macht. Alle diese Bedürfnisse lassen sich durch die Teilnahme an beruflichen Beschäftigungen befriedigen (vgl. Paunov 2009).

BRAINSTORMING: STIMULUS UND MOTIVATION

Die Teilnehmer/innen werden gebeten, über Faktoren nachzudenken, die für berufliche Motivation hauptsächlich verantwortlich sind.

Stimulus – von externen Faktoren ausgelöste Handlungsmotive.

Motivation – von internen Faktoren ausgelöste Handlungsmotive.

WAS STIMULIERT MICH? WAS MOTIVIERT MICH?

.....

4.3. SELBSTBEWUSSTES VERHALTEN



Die Motivation und Befähigung des/der jeweiligen Ratsuchenden spielen im Berufsberatungsprozess häufig eine wichtige Rolle. Gerade bei der Arbeit mit Menschen, die über nur geringes Selbstwertgefühl verfügen, sollten Berater/innen den Schwerpunkt darauf legen, ihre Klient/innen zu mehr Verantwortung im Privat- und

Berufsleben und Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten und das eigene Durchsetzungsvermögen ermutigen. In der Psychologie wird Durchsetzungsvermögen im Allgemeinen unter zwei Aspekten betrachtet:

- als persönliche Eigenschaft, die sich aus einer Kombination aus Selbstvertrauen, Unabhängigkeit und einer positiven Haltung gegenüber anderen zusammensetzt;
- als Kommunikationsstil, der angewandt wird, um eigene Interessen zu verteidigen und eigene Ziele und Intentionen zu äußern, ohne dabei

andere oder deren Überzeugungen anzugreifen. (vgl. Leneva et al. 2014).

Was versteht man unter selbstbewusstem Verhalten?

Verhaltensweisen, die im Gegensatz zu passivem oder aggressivem Verhalten stehen und mittels derer man eigene Bedürfnisse und Wünsche mit anderen in aller Offenheit und Klarheit teilen kann, ohne deren Persönlichkeit oder Menschenrechte in irgendeiner Weise zu verletzen.

SELBSTBEWUSSTES VERHALTEN ERKENNEN

 AGGRESSIV	 PASSIV	 SELBSTBEWUSST
NONVERBALE AUSDRUCKSFORMEN		
mit lauter Stimme schreiend oder sprechend	Mit weinerlicher Stimme sprechend	mit ruhiger Stimme sprechend
drohende Fingergebärden	fest zusammengepresste Hände	natürliche und lebhafteste Gesten
gekreuzte Arme	schlurfender Gang	offene Körperposition
Angriffshaltung	gebückte Körperhaltung	gerade Körperhaltung
starrender Blick	begrenzter Blickkontakt	Halten des Blickkontakts
VERBALE AUSDRUCKSFORMEN/SCHLÜSSELÄUSSERUNGEN		
Du solltest mal besser...	Vielleicht ...	Ich kann ...
Wenn du nicht ...	Ich vermute ...	Ich möchte ...
Geh mal zur Seite ...	Ich frage mich, ob ...	Ich denke ...
Komm mal her!	Aber ...; Wenn ...;	Ich empfinde ...
Ich werde gleich ...	Es tut mir so leid ...	Was denkst du?
Schlecht! Dumm!	Weißt du, ...	Wie kann ich dir helfen?

Online-Test zum Thema Durchsetzungsvermögen auf Psychology Today (aufgerufen im Januar 2017):
http://psychologytoday.tests.psychtests.com/take_test.php?idRegTest=3195

Modul 2 Berufsberatung

Die immer höheren Anforderungen, die das 21. Jahrhundert in Hinblick auf die sozialen und kommunikativen Fähigkeiten an uns Menschen stellt, führen in mancherlei Bereichen – wie zum Beispiel der Bildung, dem Management und der Geschäftswelt – dazu, dass der Fähigkeit, sich gegenüber anderen durchzusetzen, eine immer größere Bedeutung zukommt. Außer zu Bildungsangeboten, die auf die Erweiterung von Fähigkeiten zur beruflichen Entwicklung oder die Steigerung von Motivation abzielen, sollten Berufsberater/innen ihren Klient/innen gegebenenfalls auch zum Training des eigenen Durchsetzungsvermögens raten.

4.4. ANALYSEMETHODEN UND PLANUNG



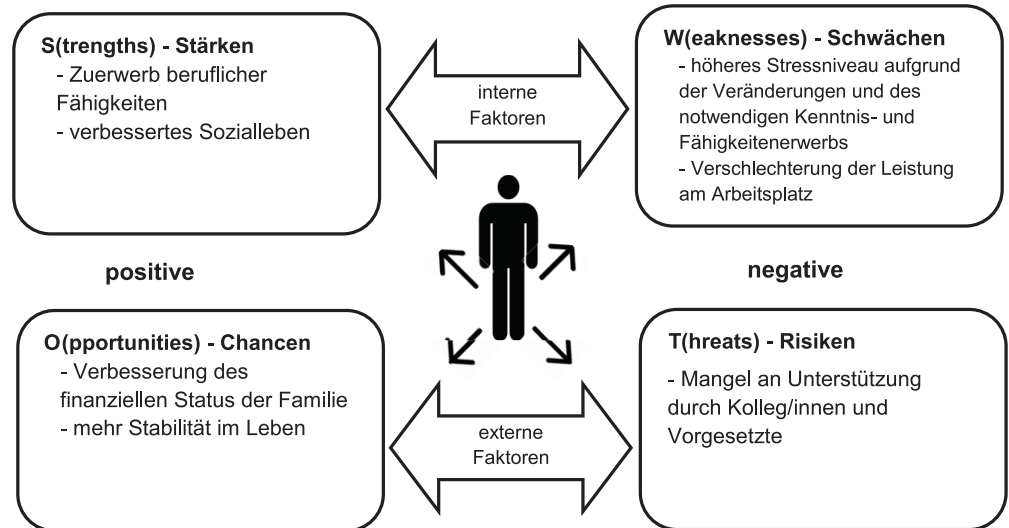
Eine wichtige Phase bei der Planung beruflicher Entscheidungen ist das Erkunden und Festlegen von Handlungsalternativen. In diesem Zusammenhang stehen Berater/innen und Ratsuchenden verschiedene Methoden zur Unterstützung in Entscheidungsfindungsprozessen zur Verfügung, die je nach klientspezifischer Situation, Bedarfen und Einstellungen gewählt werden können. Einer dieser Ansätze basiert auf dem cognitive information processing model (kognitives Informationsverarbeitungsmodell, Peterson et al. 2003) und beinhaltet die

sorgfältige Einschätzung der Bereitschaft des/der jeweiligen Klient/in zu beruflichen Entscheidungen, um individuell festlegen zu können, wie viel Unterstützung im betreffenden Fall notwendig ist. Bei der abschließenden Bewertung sollten daraufhin sowohl die Ergebnisse der Durchführung

standardisierter Tests als auch die subjektiven Eindrücke des Beraters / der Beraterin mit einbezogen werden. Die **SWOT-Analyse** ist eine beliebte Methode zur Bewertung von Zielen und Handlungsalternativen, die auch im Bereich der beruflichen Planung eingesetzt werden kann.

Beispiel für die Durchführung einer SWOT-Analyse

Analyse der Situation eines/r Ratsuchenden, dem ein Stellenangebot eines Bauunternehmens unterbreitet wurde. Der Kunde verfügt zwar über keinerlei Berufserfahrungen im Baugewerbe, hat jedoch eine Qualifikierungsmaßnahme im Bereich Malerarbeiten absolviert. Auf Grundlage der SWOT-Analyse lässt sich nun eine Liste mit Ideen erstellen, die im Anschluss in spezifische Ziele umgewandelt werden können (zum Beispiel unter Verwendung der **SMART-Methode**).



METHODE ZUR BEWERTUNG VON HANDLUNGALTERNATIVEN – SMART

S (Specific – spezifisch) – Ziele sollten spezifisch gesetzt sein, d.h. sie sollten klar, kurz und verständlich gefasst sein;

M (Measurable – messbar) – Das jeweilige Ziel sollte messbar sein. Es sollten spezifische Methoden zur Fortschrittsmessung vorgesehen sein;

A (Achievable – erreichbar) – Das jeweilige Ziel sollte innerhalb der gesetzten Frist unter Berücksichtigung der verfügbaren Mittel, körperlichen und geistigen Voraussetzungen, des jeweilig vorhandenen Bildungsniveaus und der zur Zielerreichung notwendigen Schritte erreichbar sein;

R (Realistic – realistisch) – Ziele sollten realistisch gesetzt sein; eine auf den Antworten der zuvor gestellten Fragen basierende Einschätzung, ob das Ziel überhaupt erreichbar ist, sollte hierzu vorgenommen werden;

T (Time-bound – zeitgebunden) – Ziele sollten einen Zeitbezug haben, das heißt einen Zieltermin oder eine festgelegte Zeitdauer beinhalten. Beispiel eines SMART-Ziels, auf den vorigen Fall bezogen: Ich sollte die drei benötigten Bewerbungsunterlagen erstellen und mich innerhalb von zwei Werktagen auf das Stellenangebot bewerben.

INZELARBEIT: KURZFRISTIGE- UND LANGZEITZIELE

Die Festlegung realistischer Ziele ist sowohl bei der persönlichen Lebensplanung als auch bei der Planung der eigenen beruflichen Entwicklung wichtig. Große Ziele in kleinere, leichter zu erreichende Zwischenziele zu untergliedern, vereinfacht Entscheidungsprozesse und kann zudem dabei helfen, den zum Erreichen des Gesamtziels nötigen Weg klarer erkennen zu können. Ziel der folgenden Übung ist es, den Teilnehmer/innen den Unterschied, zwischen kurzfristigen Zielen und Langzeitzielen zu vermitteln. Sie sollen somit in die Lage versetzt werden, zu erkennen, welche kurzfristigen Ziele zur Erreichung von Langzeitzielen als Zwischenschritte benötigt werden. Hierzu werden die Teilnehmer/innen gebeten, sich ein beliebiges Langzeitziel auszudenken. Danach sollen drei auf das jeweilige Langzeitziel bezogene Zwischenziele festgelegt und auf einem Zettel notiert werden. Nach 10 Minuten werden die Ergebnisse eingesammelt, auf einem Poster/am Flipchart präsentiert und anschließend in der Gruppe diskutiert.

BEISPIEL

Langzeitziel: Ich möchte als Krankenpfleger/in arbeiten.

Festlegung von Zwischenzielen

1. Ich benötige berufsbezogene Informationen;
2. Ich benötige einen gewissen Bildungsabschluss;
3. Ich benötige während meiner Ausbildung bestimmte Ressourcen.

Diskussionsfragen: Hat die eben durchgeführte Übung Ihre Vorstellungen über Berufsplanungs- und Entscheidungsfindungsprozesse verändert? Wie könnte man Ihrer Meinung nach den hier verwendeten Ansatz zur beruflichen Planung und Zielsetzung bei der Arbeit mit Geringqualifizierten, Bildungsfremden und Jugendlichen einsetzen, die bisher über keine oder nur wenig Arbeitserfahrung verfügen?

Zur Strukturierung und Zusammenfassung der gesammelten Informationen können Berater/innen und Ratsuchende/r gemeinsam einen Akti-

tätenplan erstellen, in dem die gewonnenen Erkenntnisse und ermittelten Ziele systematisch dargestellt sind.

BEISPIEL EINES PERSÖNLICHEN AKTIVITÄTENPLANS		
Name, Alter		Symbolische Darstellung des Ziels
Gesundheitszustand, gesundheitliche Einschränkungen		
Persönliches Ziel		
Präferenzen bezüglich Arbeitsplatz und Arbeitsumgebung		
Bisherige Fortschritte auf dem Weg zur Zielerreichung		
Verfügbare Ressourcen		
Benötigte Ressourcen		
Zu erwartende Unterstützung		

5. STELLENSUCHE



Die aktive Stellensuche ist selbst wie ein Job, an den man mit Konsequenz, Struktur und Kreativität herangehen sollte. Die Aufgabe des Beraters / der Beraterin ist es hierbei, den/die jeweilige/n Arbeitssuchende/n beim Durchlaufen dieses Prozesses – von der Versorgung mit Informationen über verfügbare Mittel bis hin zur Vorbereitung auf Vorstellungsgespräche – zu unterstützen und ihn/sie mit praxisbezogenem Wissen darüber auszustatten. Bildungsferne und geringqualifizierte Ratsuchende benötigen hierbei gegebenenfalls ein höheres Maß an Unterstützung. Der/die Berater/in sollte seinem/ihrem Klienten bzw. seiner/ihrer Klientin immer wieder ins Bewusstsein rufen, dass die vollständige Verantwortung bei diesem/r selbst liegt und Erfolg stets von der aktiven und positiven Einstellung abhängt, die diese/r bereit ist, an den Tag zu legen. Zur verständlichen Vermittlung der bei der Stel-

lensuche zu beachtenden Regeln und Schritte können Videos und andere Materialien verwendet werden, die sich vorwiegend bildlicher Darstellungen, Diagrammen und anderer anschaulicher Darstellungsformen von Inhalten bedienen.

Bei der Betreuung von Klient/innen unterschiedlicher kultureller Herkunft geht es meist um mehr als die reine Vermittlung arbeitsmarkt- und unternehmensspezifischer Informationen. In solchen Fällen sollte der/die Berater/in mit Respekt und Einfallsreichtum auch die persönliche, kulturelle, gesellschaftliche, bildungsbezogene und berufliche Integration und Entwicklung der Klient/innen fördern. Die hierfür erforderlichen multikulturellen Kompetenzen und ein gesteigertes Bewusstsein für Themen wie die Achtung der Menschenrechte und die Vermeidung von Diskriminierung, die mit sozialer Eingliederung und Gleichberechtigung im Zusammenhang stehen, muss sich der/die Berater/in im Vorfeld aneignen.

Modul 2
Berufsberatung

FRIST/ ZEITRAHMEN	BEISPIELE SPEZIFISCHER AKTIVITÄTEN
jeden Tag	Neue Stellenangebote im Internet suchen und Bewerbungen versenden
von - bis	Firmensuche im Internet
jede Woche	Besuch bei der Arbeitsagentur
von - bis	telefonieren, E-Mails versenden, Termine vereinbaren

5.1. PLANEN DER STELLENSUCHAKTIVITÄTEN



Die Stellensuche ist ein zeitintensiver Prozess, der gute Planung und die Bereitstellung benötigter Mittel, Kontrolle und fortlaufende Analyse der erzielten Ergebnisse erfordert. Ein guter Ausgangspunkt ist hierbei, vor allem beim Umgang mit benachteiligten Gruppen, die Erstellung eines einfachen Plans zur strukturierten und ergebnisorientierten Durchführung der Stellensuchaktivitäten.

5.2. EFFEKTIVE METHODEN ZUR SUCHE NACH STELLENANGEBOTEN UND INFORMATIONQUELLEN



Regelmäßige Überprüfung offener Stellenangebote

Bei der Suche nach offenen Stellenangeboten ist das Internet eine der Hauptinformationsquellen. Wichtig ist hierbei, dass die entsprechenden Seiten im Internet täglich aufgerufen werden, da auch täglich neue Stellenangebote dort veröffentlicht und meist innerhalb eines oder nur weniger Tage vergeben werden. Auch bevorzugen manche Arbeitgeber auf der Suche nach neuen Mitarbeiter/innen zur Ausschreibung von Stellen immer noch die Druckmedien, da Informationen hier ein breiteres Publikum an potentiellen Bewerbern erreichen.

Wurden Unternehmen oder Einrichtungen gefunden, die für den/die jeweilige/n Arbeitssuchende/n interessant sein könnten, empfiehlt es sich, über formelle und informelle Quellen Informationen über deren Betätigungsfelder einzuholen:

- Aufrufen von Unternehmenswebseiten und Karrierebereichen;
- Kontaktieren privater oder beruflicher Ansprechpartner zum Einholen unternehmensspezifischer Informationen.

Zwar können zuweilen auch Initiativbewerbungen zum Erfolg führen, doch ist es auch bei dieser Methode absolut notwendig, dass die jeweiligen Bewerber/innen sich im Vorfeld in ausreichendem Maße über die betreffenden Unternehmen und Organisationen informieren.

Alle Arbeitssuchenden sollten mit den Aufgabengebieten und Funktionen der Arbeitsagentur gut vertraut sein. Neben Dienstleistungen zur Arbeitsvermittlung vergibt diese Informationen zu beruflichen Ausbildungsprogrammen, Kompetenztrainings, subventionierter Beschäftigung, Mobilität und Beschäftigungsmöglichkeiten innerhalb der Europäischen Union.

Die Verwendung beruflicher und privater Kontakte sowie der sozialen Netzwerke bei der Stellensuche



Private Kontakte – Familienangehörige, Freunde, Nachbarn, ehemalige Arbeitskolleg/innen, Lehrer/innen und Lebenspartner – sind eine

der Hauptinformationsquellen im Prozess der Stellensuche, da viele Arbeitgeber bei der Einstellung neuer Mitarbeiter/innen ebenfalls auf ihr privates oder berufliches Kontaktnetzwerk zurückgreifen.

Die Plattformen sozialer Netzwerke sind heutzutage nicht nur Quellen für Unterhaltungsangebote und allgemeine Formen der Kommunikation sondern auch Instrumente der Mitarbeiter- und Stellensuche. Jede/r Arbeitssuchende mit ausreichenden digitalen Fähigkeiten hat die Möglichkeit, diese Mittel zum Aufbau und zur Aufrechterhaltung beruflicher Kontakte zu nutzen.

5.3. BEWERBUNGSUNTERLAGEN



Der Bewerbungsprozess erzeugt zuweilen Stress, der meist reduziert werden kann, wenn die notwendigen Bewerbungsunterlagen rechtzeitig erstellt werden. So entsteht mehr Raum für die Konzentration des/der Arbeitssuchenden auf andere wichtige Aktivitäten, wie das Auswählen passender Stellenangebote und Fortbildungen und die Vorbereitung auf Vorstellungsgespräche. Die Einstellung, die die Bewerber/innen in Bezug auf die Erstellung der eigenen Unterlagen an den Tag legen, sagt dabei auch viel über deren Haltung zu beruflicher Betätigung im Allgemeinen aus. Der/die Berater/in sollte besonderes Augenmerk auf Form, Inhalte und Gestaltung der Unterlagen solcher Klient/innen legen, die sich die jeweilige Tätigkeit nicht zutrauen oder deren Fähigkeiten nicht dem Anforderungsprofil des jeweiligen Stellenangebots entsprechen.

5.3.1. REGELN BEZÜGLICH ERSTELLUNG UND FORMAT VON BEWERBUNGSUNTERLAGEN

- Verwenden Sie immer dieselbe Schriftart und -größe für alle Bewerbungsunterlagen, die sich auf eine bestimmte Stelle beziehen;
- Es wird empfohlen, für alle vier Seitenränder dieselbe Größe zu wählen;
- Dateinamen sollten die Bezeichnung des Dokuments und den Namen des Bewerbers enthalten, zum Beispiel „*Peter_Mustermann_Lebenslauf*“ oder „*Lebenslauf_Peter_Mustermann*“;
- Die in den Unterlagen angegebenen Telefonnummern und E-Mailadressen müssen korrekt sein;
- Rechtschreibung und Grammatik müssen zwingend überprüft werden.

5.3.2. DER LEBENS LAUF – DAS HAUPTDOKUMENT DER BEWERBUNGSUNTERLAGEN

Der Lebenslauf kann viele verschiedene Formen annehmen – traditionell, kreativ... Jedoch muss immer auf eine sorgfältige Auswahl der Inhalte geachtet werden. Eine aktuelle europäische

Variante ist der bekannte und teils weit verbreitete Europass, der eine detaillierte und gut strukturierte Darstellung der bewerbungspezifischen Informationen ermöglicht.

Ungeachtet des jeweils gewählten Formats begehen Bewerber/innen beim Erstellen des eigenen Lebenslaufs häufig den Fehler, sich selbst zu kurz und zu schematisch darzustellen. Auf der anderen Seite besteht bei Bewerber/innen, deren Werdegang lang und von vielen Wechseln geprägt ist, stets die Gefahr, dass auch der Lebenslauf zu lang gerät und dadurch schwer zu lesen ist. Für einen ersten guten Eindruck beim potentiellen zukünftigen Arbeitgeber ist es also entscheidend, zu beurteilen, welche Informationen angesichts der Anforderungen des jeweiligen Stellenangebots unwichtig und welche relevant sind und den eigenen Lebenslauf entsprechend inhaltlich entsprechend anzupassen.

5.3.3. ANSCHREIBEN

Zweck des Anschreibens ist es, den Lebenslauf aufzuwerten und nicht lediglich dessen Inhalte zu wiederholen. Während das Anschreiben in formellem Stil verfasst sein sollte, kann sein Format frei so gewählt werden, dass sich der/die Bewerber/in dem Arbeitgeber in bestmöglichem Licht präsentiert. Enthalten sein sollten der Grund des Schreibens, d.h. die angestrebte Position unter Angabe der Quelle, über die der/die Bewerber/in vom betreffenden Stellenangebot erfahren hat, die Beweggründe und Motivation des Bewerbers / der Bewerberin, sich auf die betreffende Stelle zu bewerben, sowie bisherige Erfahrungen und Fähigkeiten, die er oder sie beim jeweiligen Unternehmen einbringen möchte.

Am üblichsten sind folgende zwei Arten von Anschreiben:

- Reaktion auf ein Stellenangebot – zur Bewerbung auf ausgeschriebene Arbeitsstellen. Das Anschreiben sollte auf die im Stellenangebot beschriebenen Anforderungen sowie die Stärken des/der jeweiligen Bewerbers/in eingehen.
- Initiativbewerbung – Schreiben an Unternehmen, bei denen der/die Bewerber/in arbeiten möchte. Hier sollten die Beweggründe sich initiativ zu bewerben, in überzeugender Form dargestellt werden.

5.3.4. ARBEITSZEUGNISSE

UND REFERENZEN

Referenzen können in schriftlicher Form (zum Beispiel Arbeitszeugnis) eingereicht werden. Es besteht jedoch auch die Möglichkeit, die Telefonnummern von Personen anzugeben, die dem Arbeitgeber ihre persönlichen Erfahrungen in der direkten Zusammenarbeit mit dem/der Bewerber/in schildern können.

Hat sich der/die Bewerber/in für letztere Form entschieden, wäre es gut, die Referenzgeber darüber zu informieren, dass der potentielle Arbeitgeber sie gegebenenfalls kontaktieren wird.

5.3.5. EUROPASS-DOKUMENTE

VIDEO:

Eine nützliche Informationsquelle für die Erstellung von Bewerbungsunterlagen ist die Online-Plattform Europass, auf der zeitgemäße Tools zur Beschreibung individueller Stärken und Kompetenzen zur Verfügung gestellt werden:

<https://europass.cedefop.europa.eu/about>

Die Vorteile, die die Verwendung von Europass-Dokumenten mit sich bringt, werden im folgenden Video erklärt (aufgerufen im Januar 2017):

„Europass – show what you're capable of!“ (Europass – zeig, was du kannst!“):

<https://www.youtube.com/watch?v=aJ9hBiri2cc>

„Europass interoperability“ (Europass Fähigkeit zur Zusammenarbeit):

https://www.youtube.com/watch?v=XXPHgH_Mq4w

Die Europass-Dokumente sind

- einheitlich und werden in der gesamten EU verstanden – ein hervorragendes Tool zur klaren und einfachen Vermittlung der eigenen Fähigkeiten und Qualifikationen;
- notwendige Bedingung und wichtiges Hilfsmittel zur Förderung der Mobilität von Arbeitskräften und Suche nach Bildungs-, Fortbildungs- und Stellenangeboten in der Europäischen Union;
- Selbstbeurteilungstools.

Europass-Dokumente zum Selbstausfüllen	Von Bildungs- und Weiterbildungseinrichtungen ausgestellte Europass-Dokumente
Lebenslauf	Mobilitätsnachweis
Sprachenpass	Diplomzusatz und Zertifikatszusatz

5.4. BEWERBUNG: ZEITPUNKT UND METHODE



Arbeitssuchende sollten sich erst dann um eine Arbeitsstelle bewerben, wenn sie dazu auch wirklich bereit sind. Das jeweilige Stellenangebot sollte gründlich darauf geprüft werden, ob der/die Bewerber/in die Anforderungen des Arbeitgebers ausreichend erfüllt. Scheint das Angebot zu passen, empfiehlt es sich so schnell wie möglich, bestenfalls mit nur wenigen Tagen Verzögerung, zu handeln, da sonst die eingegangene Bewerbung gegebenenfalls nicht mehr berücksichtigt wird. Die meisten Bewerber/innen verpassen sich ergebende Gelegenheiten, weil sie sich auf bereits vergebene Stellen bewerben, den Anforderungen des Arbeitgebers größtenteils nicht entsprechen oder ihre Bewerbungsunterlagen in Hektik erstellt oder unvollständig sind. Die Bewerbung sollte in der vom Arbeitgeber gewünschten Form erfolgen, im Online-Verfahren, mittels eines ausgefüllten Formulars, durch Zusenden von Lebenslauf und Anschreiben usw.

Tipps für die Zeit, nachdem der/die Klient/in seine bzw. ihre Bewerbung abgeschickt hat:

- Regelmäßig überprüfen, ob bereits eine Antwort-E-Mail eingegangen ist;
- Anrufe mit unterdrückter Nummer entgegennehmen und auf verpasste Anrufe hin zurückrufen;
- Notizen zu abgeschickten Bewerbungen machen, um Situationen wie die zu vermeiden, dass der Bewerber zum Vorstellungsgespräch eingeladen wird, sich aber nicht mehr daran erinnern kann, sich auf die entsprechende Stelle beworben zu haben.

5.5. DAS VORSTELLUNGSGESPRÄCH



Das Vorstellungsgespräch ist eine der wichtigsten Etappen im gesamten Stellensuch- und Bewerbungsprozess. Daher sollten Ratsuchende, um Selbstvertrauen zu tanken und im Ernstfall die richtige Haltung einnehmen zu können, hierauf gut vorbereitet werden. Die Vorbereitung sollte mit der präzisen Formulierung der Ziele, die der/die Bewerber/in im Vorstellungsgespräch verfolgt, beginnen, zum Beispiel: *„Mein Ziel ist es, eine Arbeitsumgebung zu finden, die am ehesten meiner Wunschvorstellung entspricht.“* Der nächste notwendige Schritt ist das Sammeln von Informationen über das jeweilige Unternehmen bzw. die jeweilige Organisation. Hierbei

lohnt es sich, im Internet nach offiziellen Informationen zu suchen und Freunde und Bekannte nach deren Meinung zu fragen, um sich ein eigenes Bild von Arbeitgeber und angebotener Stelle machen zu können.

Die Simulation des Ernstfalls anhand vermutlich gestellter Fragen und Antworten ist für erfolgreich geführte Vorstellungsgespräche äußerst wichtig. Das Nachstellen von Vorstellungsgesprächen ist ein praktisches Instrument zur Feststellung bestimmter Verhaltensweisen, auf die der/die Bewerber/in Acht geben sollte, wie zum Beispiel Körperhaltung, Gesichtsausdruck, Tonfall, die Vermeidung von Füllwörtern oder nervösen Bewegungen usw.

DISKUSSION:

Fragen und Antworten im Vorstellungsgespräch
Die Teilnehmer/innen erhalten eine Liste mit üblicherweise in Vorstellungsgesprächen gestellten Fragen und sollen diese in die Kategorien *„schwieriger zu beantworten“* und *„nicht so schwierig zu beantworten“* einteilen.

Liste typischer Fragen:

Warum bewerben Sie sich auf diese Stelle? Was wissen Sie über unser Unternehmen? Welche der Fähigkeiten, die für die Stelle, auf die Sie sich beworben haben, benötigt werden, haben Sie (nicht)? Geben Sie bitte ein Beispiel für die Aufgaben, die Sie bei Ihrer vorherigen Tätigkeit hatten (zum Beispiel etwas aus Ihrem Lebenslauf, das sich auf die Anforderungen der angebotenen Stelle übertragen lässt). Was würden Sie tun, wenn ... (zum Beispiel: eine Situation, in der Sie beobachtet konnten, wie Sicherheitsvorschriften verletzt wurden)? Haben Sie Hobbys? Warum haben Sie bei Ihrer vorherigen Firma gekündigt? Wie viel möchten Sie verdienen? Wann planen Sie, Kinder zu bekommen?

Anschließend diskutieren die Teilnehmer/innen mögliche Antworten, welche Fragen beantwortet und welche nicht beantwortet werden sollten sowie angemessenes Bewerberverhalten.

TIPPS FÜR DIE ZEIT VOR DEM VORSTELLUNGSGESPRÄCH:

Das äußere Erscheinungsbild des Bewerbers / der Bewerberin sollte gepflegt und sauber sein, seine/ihre Kleidung in der Regel eher schlicht und bequem, damit er/sie sich natürlich und entspannt fühlen kann. Es wird erwartet, dass der Kleidungsstil zum Stil des jeweiligen Unternehmens passt. Sollte dieser sich beträchtlich vom Stil des Bewerbers/der Bewerberin unterscheiden, können

Kompromisse gemacht werden. **Mit einem angemessenen Grad an Korrektheit** hinterlässt man immer einen guten Eindruck. Der/die Bewerber/in sollte sich mindestens fünf Minuten vor dem Vorstellungsgespräch im Unternehmen einfinden. Daher muss im Vorfeld klar sein, wo sich der genannte Treffpunkt befindet und wie viel Zeit die Anreise in Anspruch nimmt. Sollte es dem/der Bewerber/in aufgrund dringlicher Angelegenheiten nicht möglich sein, den Vorstellungstermin pünktlich wahrzunehmen, so muss er dies dem Arbeitgeber umgehend telefonisch mitteilen und eventuell einen neuen Termin vereinbaren.

5.6. NÜTZLICHE TIPPS FÜR ERFOLG AUF DEM ARBEITSMARKT UND LANGFRISTIGE BESCHÄFTIGUNG



Ein wichtiges Thema bei der Arbeit des Beraters / der Beraterin ist die Abschlussphase des Beratungsprozesses. In ihr wird das Ziel verfolgt, die Aufmerksamkeit des Klienten / der Klientin auf dessen/deren erfolgreichen Einstieg ins neue Unternehmen zu lenken. Nach einer ersten Phase der Anpassung, in der sich der/die Klient/in mit seinen/ihren Zuständigkeiten vertraut macht und Beziehungen zu den neuen Kollegen knüpft, ist es notwendig, sich dem Thema Eigenmotivation zuzuwenden. In diesem Zusammenhang können dem/der Ratsuchenden Verhaltensweisen empfohlen werden, aus denen erkenntlich wird, dass diese/r die ihm/ihr übertragenen Aufgaben ernst nimmt und zu Eigeninitiative und Teamarbeit fähig und bereit ist. Auch könnte darauf hingewiesen werden, dass jede/r neue Mitarbeiter/in zunächst einmal eine gewisse Probezeit durchlaufen muss und man die hierfür geltenden Voraussetzungen und Fristen genau kennen und verstehen sollte. Auch sollte, falls der Arbeitgeber niemanden Bestimmtes mit der Anleitung und Betreuung des neuen Mitarbeiters / der neuen Mitarbeiterin an dessen Arbeitsplatz betraut hat, die Frage des Ansprechpartners geklärt werden.

Einige spezielle Tipps

- Halten Sie sich strikt an die vom Arbeitgeber vorgegebenen Regulierungen bezüglich Arbeitszeit, Berichtspflichten, Kleidung und Verhaltensweisen am Arbeitsplatz
- Nehmen Sie so viel neues Wissen und neue Fähigkeiten in sich auf wie möglich; suchen Sie sich eigenständig, ohne auf entsprechende Anweisungen zu warten, Gelegenheiten zur

Erweiterung Ihres beruflichen Wissens.

- Erfüllen Sie gewissenhaft und sorgfältig alle Ihnen übertragenen Aufgaben, auch wenn diese Ihnen auf den ersten Blick als sehr einfach erscheinen. Eine solche Einstellung zur Arbeit kann eventuelle Vorurteile gegenüber Neuankömmlingen positiv verändern
- Verhalten Sie sich Ihren Kolleg/innen gegenüber höflich, offen und korrekt. Ihre Kolleg/innen und Vorgesetzten sollten spüren, dass Sie diese respektieren und deren Erfahrung wertschätzen.

BRAINSTORMING-ÜBUNG:

Beratung von Menschen aus auf dem Arbeitsmarkt benachteiligter Gruppen zur Sicherung des eigenen Arbeitsplatzes

Die Teilnehmer/innen werden gebeten, darüber nachzudenken, welche weiteren Tipps Angehörigen auf dem Arbeitsmarkt benachteiligte Gruppen gegeben werden könnten.

Beispiel:

- männlich, 50+, geringqualifiziert;
- weiblich, jung, ohne Arbeitserfahrung;
- mit Migrationshintergrund, geringe Kenntnisse der Sprache des Aufnahmelandes.

BEISPIELE FÜR QUELLEN ZUR ONLINE-STELLENSUCHE UND BERUFLICHEN ENTWICKLUNG

(aufgerufen im Januar 2017):

- **Agentur für Arbeit (Deutschland)**
<https://con.arbeitsagentur.de/prod/jobboerse/jobsuche-ui/>
- **Berufeentdecker, Bundesagentur für Arbeit (Deutschland):** <http://entdecker.biz-medien.de/>
- **MyCompetence (meine Kompetenz), Informationen über verschiedene Berufe und Berufsbilder; Tools zur Kompetenzanalyse; E-Learning-Plattform (Bulgarien):**
<http://mycompetence.bg/>
- **Career4you, Berufsberatungssoftware zur Unterstützung bei der Berufswahl (Rumänien):** <http://www.career4u.ro/>
- **The European Job Mobility Portal (EURES) (Europäisches Portal zur beruflichen Mobilität):** <https://ec.europa.eu/eures/public/en/homepage>

UND, LAST BUT NOT LEAST – ARBEIT SOLLTE SPASS MACHEN!



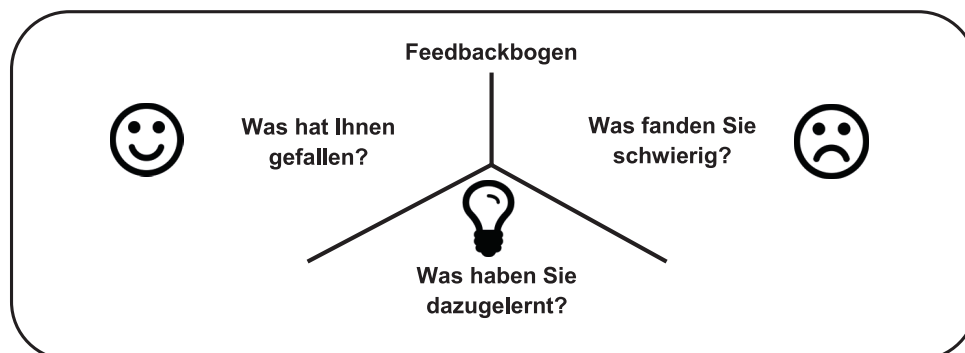
So wichtig gute Leistungen bei der Arbeit auch sind – Arbeitnehmer/innen sollten bei der Arbeit nie die Grenzen der eigenen Fähigkeiten überschreiten. Teil eines Teams zu werden, indem man mit Kolleg/innen kommuniziert und an Aktivitäten außerhalb der Arbeitszeiten teilnimmt, kann der Schlüssel zu Motivation und Leidenschaft bei der Ausübung der aktuellen Tätigkeit und zur Annäherung an den persönlichen „Traum“-Job sein.

6. ABSCHLUSSPHASE DES FORTBILDUNGS- ABSCHNITTS

Zusammenfassung des Moduls Berufsberatung: Abschlussdiskussion, weitere Fragen, Erfolgsüberprüfung anhand der zu Fortbildungsbeginn gestellten Erwartungen, Teilnehmerfeedback. Eine der Herausforderungen der beruflichen Beratung in Europa ist angesichts der aktuell

existierenden sprachlichen und kulturellen Diversität die kulturübergreifende Adaption nützlicher Methoden und Ansätze. Eine innovative professionelle Herangehensweise für Berufsberater/innen in Europa wäre es, die europäischen Dimensionen jeder einzelnen Aktivität zu reflektieren, die am eigenen lokalen Standort durchgeführt werden. Das Modul „Berufsberatung“ bot eine kurze Einführung darüber, wie traditionelle und jüngere Theorien der Berufsberatung in die beraterische Praxis mit Menschen aus auf dem Arbeitsmarkt benachteiligten Gruppen integriert werden können. Vorgeschlagen wurden praktische Instrumente, die sich leicht in multinationalen Umgebungen anwenden lassen.

Weiterführende Informationen über das Thema finden Lernende im Abschnitt „Lektüreempfehlungen zum Modul Berufsberatung“ sowie in der FairGuidance-Online-Bibliothek. Weitere Einzelübungen sind zudem auf der FairGuidance-E-Learning-Plattform verfügbar.



Wissen	Fähigkeiten	Kompetenzen	Empfohlene Beurteilungsmethoden
ARBEITSMARKT			
1.1: Klientengerechte Vermittlung von Informationen über den Arbeitsmarkt			
Relevante Quellen für Informationen über den Arbeitsmarkt auf lokaler, regionaler, nationaler und europäischer Ebene kennen	Den Kompetenzen und der Bereitschaft des/der jeweiligen Klienten/Klientin entsprechend nützliche Informationen über den Arbeitsmarkt erkennen	Informationen über den Arbeitsmarkt strukturieren und diese den Klient/innen in verständlicher Weise präsentieren; geeignete Präsentationsmaterialien erstellen	• Gruppenarbeit: Überblick über die Anforderungen, die von Arbeitgebern an geringqualifizierte Arbeitskräfte gestellt werden • Diskussion über gegebene Beispiele • Selbstbeurteilung (Abschlussfeedbackbogen)
1.2: Klient/innen bedarfsgerecht bei der Orientierung auf dem Arbeitsmarkt unterstützen			
Die wichtigsten Interessenvertreter auf dem Arbeitsmarkt und die Dynamiken der Arbeitswelt kennen	Informationen über Standorte und Funktionen von Einzelpersonen, Einrichtungen, private und öffentliche Stellen einholen können, die in Verbindung mit dem Arbeitsmarkt stehen	Zwischen Klient/innen und anderen Interessenvertretern auf dem Arbeitsmarkt vermitteln	
KOMPETENZANALYSE			
2.1: Geeignete Methoden zum Erheben klientspezifischer Informationen verwenden			
Die Regeln zwischenmenschlicher Interaktion verstehen; verschiedene Methoden zur Erfassung klientspezifischer Informationen kennen	Die persönlichen Eigenschaften der Klient/innen analysieren; Erkenntnisse der aktuellen Forschung praktisch anwenden	Kreative und klientenorientierte Methoden zur Erfassung persönlicher Informationen anwenden	• Einzelarbeit: Beurteilung der Beschäftigungsfähigkeit • Diskussion zum Thema und den gegebenen Beispielen • Selbstbeurteilung (Abschlussfeedbackbogen)
2.2: Eine komplexe Analyse kundenbezogener Fähigkeiten und Stärken durchführen			
Die Einzelkomponenten der komplexen Analyse persönlicher Fähigkeiten und Stärken kennen	Fähigkeiten, Kenntnisse, Interessen, Werte und andere positive klientspezifische Eigenschaften analysieren und die Beschäftigungsfähigkeit von Klient/innen beurteilen können	Das Selbstverständnis von Klient/innen fördern; Passung herstellen zwischen Klientenbedarfen und verfügbaren Diensten; Maßnahmen für die Förderung spezifischer Fähigkeiten empfehlen	
MOTIVATION UND PLANUNG			
3.1: Bei den Klient/innen Motivation, Selbstwertgefühle und Selbstvertrauen fördern			
Vertrautheit mit Motivation, Selbstmotivation und berufliche Motivation betreffenden Faktoren; Merkmale selbstbewussten Verhaltens erkennen	Den Einfluss verschiedener Faktoren erkennen, um bei Klient/innen Motivation und Selbstvertrauen zu fördern; Tools zur Selbstbeurteilung verwenden	Methoden zur Förderung der Beschäftigungsfähigkeit von Klient/innen empfehlen; informelle Methoden der Beurteilung anwenden; zu geeigneten Weiterbildungsangeboten beraten	• Brainstormingübung: Stimulus und Motivation • Partnerarbeit: Globale Selbstwertskala • Einzelarbeit: Zwischen- und Langzeitziele • Diskussion über das Thema und gegebene Beispiele • Selbstbeurteilung (Abschlussfeedbackbogen)

Wissen	Fähigkeiten	Kompetenzen	Empfohlene Beurteilungsmethoden
3.2: Situationen analysieren und Aktivitätenpläne vorschlagen			
Verschiedene Methoden zur Analyse von Situationen kennen	Notwendige Schritte bei der Aktivitätenplanung festlegen	Strategien der Zielsetzung entwickeln; einen persönlichen Aktivitätenplan erstellen	
STELLENSUCHE 4.1: Aktuelle Informationen über Mittel und Wege der Stellensuche geben und beim Bewerbungsprozess unterstützen			
Vertrautheit mit dem Stellensuch- und Bewerbungsprozess; Vertrautheit mit Auswahlverfahren; Vertrautheit mit allen zur Bewerbung gehörigen persönlichen Unterlagen – Lebenslauf, Anschreiben usw.	Klientenorientierte Informationen über Mittel und Wege der Stellensuche vermitteln; wichtige von unwichtigen persönlichen Informationen bei der Erstellung von Bewerbungsunterlagen unterscheiden	Klient/innen beim Stellensuch- und Bewerbungsprozess Orientierung geben und beraten; Klient/innen beim Erstellen der notwendigen Unterlagen unterstützen – Papier- oder elektronische Bewerbungen	• Diskussion: Fragen und Antworten im Vorstellungsgespräch • Brainstormingübung: Angehörige auf dem Arbeitsmarkt benachteiligter Gruppen zur Sicherung der eigenen Arbeitsplätze beraten • Selbstbeurteilung (Abschlussfeedbackbogen)
4.2: Klient/innen dahingehend beraten, dass sie erfolgreich Bewerbungsgespräche führen können und sich in der neuen Arbeitsumgebung zurecht finden			
Techniken zur Anwendung in Vorstellungsgesprächen kennen; Vertrautheit mit in Arbeitsumgebungen allgemein üblichen Verhaltensregeln	Klientenspezifische positive und negative Verhaltensweisen analysieren	Klient/innen zur Vorbereitung auf Vorstellungsgespräche beraten; Klient/innen zu erfolgreichen Verhaltensweisen auf dem Arbeitsmarkt beraten und nach Abschluss des Beratungsprozesses nachbetreuen	

UNTERTHEMEN	LEHR- UND LERNMETHODEN	MATERIAL	DAUER
1. Einführung ins Modul	• kurze Vorstellung der Modul-inhalte und Lernziele, Vorstellungsrunde der Teilnehmer/innen • Diskussion: Was sind Ihre Erwartungen?	• Trainingshandbuch, Präsentationsfolien, Beamer • Flipchart	10 Min. 10 Min.
2. Arbeitsmarkt	• Präsentation über Methoden zur verständlichen Vermittlung von Informationen über den Arbeitsmarkt und Informationsquellen • Video „<i>New skills agenda for Europe</i>“	• Trainingshandbuch Kapitel 2, Präsentationsfolien, Beamer • Internet, Beamer und Lautsprecher	5 Min. 5 Min.
2.1. Lokaler Arbeitsmarkt und Weiterbildungsangebot	• Präsentation über Methoden zum Sammeln aktueller Informationen über den lokalen Arbeitsmarkt • Beispiel für eine lokale Arbeitsmarktanalyse • Gruppenarbeit: Befragung zu den Anforderungen, die Arbeitgeber an geringqualifizierte Arbeitskräfte stellen • Diskussion: Zusammenarbeit mit Arbeitgebern – Beispiele für Fragen, die bei Arbeitgeberbefragungen gestellt werden können	• Trainingshandbuch Kapitel 2, Präsentationsfolien, Beamer • Trainingshandbuch Kapitel 2, Internet, Beamer • Trainingshandbuch Kapitel 2, Flipchartbögen • Flipchart	5 Min. 5 Min. 30 Min. 10 Min.
2.2. Arbeitsmarkt, Weiterbildungsangebote und Ressourcen für die berufliche Entwicklung	• Kurze Präsentation über europäische Quellen für Informationen über den Arbeitsmarkt mit Schwerpunkt auf Bulgarien, Deutschland und Rumänien	• Trainingshandbuch, Präsentationsfolien, Beamer	15 Min.
3.1. Kompetenzanalyse in der Berufsberatung	• Kurze Präsentation über Analysemethoden in der Berufsberatung • Einführung in verfügbare Online-Ressourcen und Tools zur Selbstbeurteilung	• Trainingshandbuch Kapitel 3, Präsentationsfolien, Beamer • Internet, Beamer	10 Min. 10 Min.
3.2. Beispiel für eine komplexe Analyse	• Präsentation über verschiedene Methoden und Tools zur Erhebung kundenbezogener Informationen, Beispiele • Beispiel für eine komplexe Analyse • Einzelarbeit: Beurteilung der Beschäftigungsfähigkeit • Diskussion über das Thema Kompetenzanalyse	• Trainingshandbuch, Präsentationsfolien, Beamer • Trainingshandbuch, Präsentationsfolien, Beamer • Trainingshandbuch, Testbögen für alle Teilnehmer/innen • ggf. Flipchart	15 Min. 15 Min. 15 Min. 10 Min.
4. Motivation und Planung 4.1. Motivationsfaktoren	• Präsentation über Motivation, Planung und Motivationsfaktoren • Partnerarbeit: Einführung in eine schnell durchführbare Methode: Globale Selbstwertkala	• Trainingshandbuch Kapitel 4, Präsentationsfolien, Beamer • Trainingshandbuch, Testbögen für alle Teilnehmer/innen	10 Min. 15 Min.

UNTERTHEMEN	LEHR- UND LERNMETHODEN	MATERIAL	DAUER
4.2. Berufliche Motivation	• Kurze Präsentation zum Thema Motivation • Brainstormingübung: Stimulus und Motivation	• Trainingshandbuch, Präsentationsfolien, Beamer • Trainingshandbuch, Präsentationsfolien, Beamer, Flipchart	5 Min. 10 Min.
4.3. Selbstbewusstes Verhalten	• Präsentation über die Merkmale selbstbewussten Verhaltens und Durchsetzungsvermögen; Beispiel eines Online-Tests zum persönlichen Durchsetzungsvermögen	• Trainingshandbuch, Präsentationsfolien, Beamer, Internet	10 Min.
4.4. Beurteilungsmethoden und Planung	• SWOT-Analyse; Methode zur Beurteilung von Alternativen – SMART; Aktivitätenplan – Beispiele für die Anwendung in Berufsberatungssettings • Einzelarbeit: Zwischen- und Langzeitziele • Diskussion zum Thema Motivation und Planung	• Trainingshandbuch, Präsentationsfolien, Beamer • Trainingshandbuch, Papierblätter für alle Teilnehmer/innen, Flipchart • ggf. Flipchart	10 Min. 20 Min. 10 Min.
5.1 Erstellung eines Plans zur Stellensuche	• Beispiel eines Stellensuchplans	• Trainingshandbuch Kapitel 5, Präsentationsfolien, Beamer	5 Min.
5.2. Effektive Methoden der Stellensuche und Online-Quellen für Informationen	• Präsentation über effektive Methoden der Stellensuche und Online-Quellen für Informationen	• Trainingshandbuch, Präsentationsfolien, Beamer Internet	5 Min.
5.3 Bewerbungsunterlagen	• Präsentation zu Bewerbungsunterlagen – Lebenslauf, Anschreiben, Arbeitszeugnisse	• Trainingshandbuch, Präsentationsfolien, Beamer	10 Min.
5.4. Bewerbungszeitpunkt und -methode	• Europass-Dokumente • Videomaterial	• Internet, Beamer und Lautsprecher	10 Min.
5.5. Vorstellungsgespräch	• Präsentation zu Tipps für die Vorbereitung von Klient/innen auf Vorstellungsgespräche • Gruppendiskussion: Fragen und Antworten im Vorstellungsgespräch	• Trainingshandbuch, Präsentationsfolien, Beamer • Flipchart	5 Min. 20 Min.
5.6. Hilfreiche Tipps für Erfolg auf dem Arbeitsmarkt und die Sicherung des eigenen Arbeitsplatzes	• Kurze Präsentation über die Abschlussphase des Berufsberatungsprozesses, Tipps für Erfolg auf dem Arbeitsmarkt • Brainstormingübung: Angehörige gefährdeter Gruppen zur Sicherung des eigenen Arbeitsplatzes beraten	• Trainingshandbuch, Präsentationsfolien, Beamer • Flipchart	5 Min. 15 Min.
Zusammenfassung des Moduls Berufsberatung	• abschließende Diskussion, weitere Fragen, weiterführende Ressourcen, Ergebnisüberprüfung hinsichtlich vorheriger Erwartungen • Abschlussfeedback	• Flipchart, Beamer Internet • Feedbackbögen für alle Teilnehmer/innen	20 Min. 5 Min.

- Australian government, Department of Education and training, Australian Blueprint for Career Development (2010):
<https://www.education.gov.au/australian-blueprint-career-development>
- Cedefop, Professionalising career guidance: practitioner competences and qualification routes in Europe (Luxembourg 2009):
<http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/5193>
- Cedefop, Labour market information and guidance (Luxembourg 2016a):
<http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/5555>
- ELGPN, Lifelong Guidance Policy Development: Glossary (Jyväskylä 2012a):
<http://www.elgpn.eu/publications/browse-by-language/english/elgpn-tools-no.-2-llg-glossary/>
- Katsanevas T, The golden rule for career choices: a contemporary approach to applied career counselling (European Scientific Journal 2014):
<http://eujournal.org/index.php/esj/article/view/2812/>
- Leneva I et al., Adaptacija na lichnostna skala za izsledobvane na asertivnostta za uchenici ot gorna uchilishchna v'zrast (Blagoevgrad 2014):
https://www.researchgate.net/publication/275152250_Adaptation_of_a_personal_scale_for_measuring_the_assertiveness_for_adolescents
- McMahon et al., Story telling: crafting identities (British Journal of Guidance & Counselling 2013):
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3756621/>
- Paunov M, Trudova motivacija, (Sofia 2009)
- Peterson G et al., Core concepts of a cognitive approach to career development and services. (Tallahassee, FL 2003)
http://career.ez.fsu.edu/content/download/283129/1982407/Article_CoreConceptsofCIP_2003.pdf
- Pipilenko A et al., Zavisimye, sozavisimye i drugie trudnye klienty: Psikhologicheskij trening (2011)
- Savickas M, Life-Design Counselling Manual (2015):
<http://www.vocopher.com/LifeDesign/LifeDesign.pdf>
- Schiersmann C et al., NICE Handbook for the Academic Training of Career Guidance and Counselling Professionals (Heidelberg 2012):
http://www.nice-network.eu/wp-content/uploads/2016/11/NICE_Handbook_full_version_online.pdf
- Rosenberg M, Society and The Adolescent Self-Image (Princeton 1965):
<http://www.emcdda.europa.eu/html.cfm/index3676EN.html>
- Vondracek et al., Vocational behavior and development in times of social change: New perspectives for theory and practice (International Journal for Educational and Vocational Guidance 2010):
https://www.researchgate.net/publication/225443651_Vocational_behavior_and_development_in_times_of_social_change_New_perspectives_for_theory_and_practice
- Icons made by Freepik from www.flaticon.com
- Lektüreempfehlungen zum Modul Berufsberatung (Online-Materialien, Bücherzusammenfassungen und Webseiten, aufgerufen im Januar 2017):
- Athanasou J, van Esbroeck R (Hrsg.), International Handbook of Career Guidance (Dordrecht 2008):
<http://link.springer.com/book/10.1007%2F978-1-4020-6230-8>
- Bimrose J, The changing context of career practice: guidance, counselling or coaching? (Derby 2006): https://www2.warwick.ac.uk/fac/soc/ier/people/jbimrose/publications/jb_changing_context_of_career_practice_final_31_8_06.pdf
- Bimrose J et al., Labour Market Information, Information Communications and Technologies (ICT) and Information, Advice and Guidance (IAG) (Wath-upon-Deane 2010):
<http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20140108090250/http://www.ukces.org.uk/assets/ukces/docs/publications/lmi-ict-and-iag.pdf>
- Cedefop, Career development at work: a review of career guidance to support people in employment (Luxembourg 2008):
<http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/5183>
- Cedefop, Access to success: lifelong guidance for better learning and working in Europe (Luxembourg 2010):
<http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/4092>
- Cedefop, Working and ageing: guidance and counseling for mature learners (Luxembourg 2011):
<http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/3062>
- Cedefop, European training thesaurus: a multilingual synopsis (Luxembourg 2012): <http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/4114>
- Cedefop, Empowering vulnerable adults to tackle labour market challenges (Luxembourg 2013a):
<http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/4122>
- Cedefop, Return to work: work-based learning and the reintegration of unemployed adults into the labour market (Luxembourg 2013b):
<http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/6121>
- Cedefop, Navigating difficult waters: learning for career and labour market transitions (Luxembourg 2014a):
<http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/5542>
- Cedefop, Use of validation by enterprises for human resource and career development purposes (Luxembourg 2014b):
<http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/3065>
- Cedefop, Increasing the value of age: guidance in employers' age management strategies (Luxembourg 2015a):

- <http://www.cedefop.europa.eu/en/news-and-press/news/increasing-value-age>
- Cedefop et al., The role of employment service providers – Guide to anticipating and matching skills and jobs Volume 4 (Luxembourg 2015b):
- <http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/2214>
- Cedefop, Briefing note: Skill shortage and surplus occupations in Europe (Luxembourg 2016b):
- <http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/9115>
- Cedefop, Future skill needs in Europe: critical labour force trends (Luxembourg 2016c):
- <http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/5559>
- Cedefop, Improving career prospects for the low-educated: the role of guidance and lifelong learning (Luxembourg 2016d):
- <http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/5554>
- Cedefop, User guide to developing an employer survey on skill needs (Luxembourg 2016e):
- <http://www.cedefop.europa.eu/node/11964>
- Cedefop et al., Using labour market information, Guide to anticipating and matching skills and jobs Volume 1 (Luxembourg 2016f):
- <http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/2215>
- ELGPN, Career Management Skills: Factors in implementing policy successfully, Concept Note No. 3 (Jyväskylä, 2012b):
- http://www.elgpn.eu/publications/browse-by-language/english/Gravina_and_Lovsin_cms_concept_note_web.pdf
- European Commission, European reference competence profile for PES and EURES counsellors (Brussels 2014):
- <http://iccdpp.org/european-reference-competence-profile-public-employment-service-pes-european-employment-service-eu-res-counsellors/>
- European Commission, Communication from the Commission to the European parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions, New Skills Agenda (Brussels 2016):
- <https://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/1/2016/EN/1-2016-381-EN-F1-1.PDF>
- Latvian Presidency of the Council of the European Union and European Commission, Riga conclusions 2015 on a new set of medium-term deliverables for the period 2015-20, as a result of the review of short-term deliverables defined in the Bruges communiqué (Riga 2015):
- http://ec.europa.eu/dgs/education_culture/repository/education/policy/vocational-policy/doc/2015-riga-conclusions_en.pdf
- Patton W, McMahon M, Career Development and Systems Theory, Connecting Theory and Practice, 3rd edition (Rotterdam 2014):
- <https://www.sensepublishers.com/catalogs/bookseries/career-development-series/career-development-and-systems-theory/>
- Peneva I, Mavrodiev S, A Historical Approach to Assertiveness, (Psychological Thought 2013):
- https://www.researchgate.net/publication/285347418_A_Historical_Approach_to_Assertiveness
- Rasheva-Merdzhanova Ja, Bogdanova M, P'tevoditel za profesionalno orientirane (Sofia 2013):
- <http://www.fbo.bg/docs/Narachnik.pdf>
- Sampson J et al., Key Elements of the CIP Approach to Designing Career Services (Tallahassee, FL 2003):
- http://career.ez.fsu.edu/content/download/282829/1982107/Article_KeyElementsoftheCIP_200306.pdf
- Savickas M et al., Life designing: a paradigm for career construction in the 21st century (Journal of Vocational Behavior 2009):
- <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S000187910900058X>
- Schutte N et al., Development and Validation of a Measure of Emotional Intelligence (Personality and Individual Differences 1998):
- https://www.researchgate.net/publication/247166550_Development_and_Validation_of_a_Measure_of_Emotional_Intelligence
- Sharlanova V, S'eremenni skhvaschchanija za karierata i kariernoto razvitie (Elektronno spisanie. Pedagogicheski forum 2013a)
- Sharlanova V, Razrabotvane na programi za kerierno razvitie (Elektronno spicanie. Pedagogicheski forum 2013b)
- http://www.dipku-sz.net/sites/default/files/galia_koj%40yahoo.com/pedagogicheski_forum_4_2013.pdf
- Sultana R, Guidance policies in the knowledge society: Trends, challenges and responses across Europe, A Cedefop synthesis report (Luxembourg 2004):
- <http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/5152>
- Thomsen R, NVL/ELGPN Concept Note: A Nordic Perspective on Career Competences and Guidance (Oslo 2014):
- <http://www.elgpn.eu/publications/NVL%20ELGPN%20Concept%20Note>
- Warwick Institute for Employment Research, Theory for guidance practice:
- <http://www2.warwick.ac.uk/fac/soc/ier/ngrf/effectiveguidance/improvingpractice/theory>

EINLEITUNG

Ziel dieses Moduls ist es, das Wissen der Teilnehmenden um die Bedeutung von Diversität und Menschenrechten im Bereich der Beratung und Betreuung zu erweitern. Das Modul soll somit dazu beitragen, die Bedeutung von Diversität in einer gesellschaftlichen Normalität, in der Stereotype, Vorurteile und Diskriminierung immer noch oft vorherrschen, stärker ins Bewusstsein zu rücken.

Berufsberater/innen sollten verstehen, wie Stereotype, Vorurteile und Diskriminierung entstehen und zunehmen und welche Auswirkungen sie haben können. Um Ratsuchende schließlich professionell unterstützen zu können, müssen Berater/innen sich zunächst der eigenen Vorurteile und Muster bewusst werden und diesen angemessen begegnen. Nur so sind sie in der Lage, mit den Vorurteilen, denen sie bei anderen begegnen, adäquat umzugehen.

Wir sind der Überzeugung, dass Diversität und Menschenrechten höchste Bedeutung eingeräumt werden sollte, und dass alle Menschen hinsichtlich ihrer körperlichen, emotionalen und sozialen Eigenschaften einzigartig sind. Dies zu verstehen und zu beherzigen, stellt einen Beitrag zur Weiterentwicklung und Festigung unserer Zivilgesellschaft dar.

1. ÜBERBLICK ÜBER DIE GESETZLICHEN RAHMENBEDINGUNGEN

Ziel des ersten Kapitels: Berater/innen sollten mit den gesetzlichen Rahmenbedingungen, auf die sie sich bei der Förderung von Diversität und Menschenrechten berufen können, gut vertraut sein. Neben den in ihren eigenen Ländern geltenden Gesetzen sollten sie auch über die gesetzlichen Richtlinien zum Thema Gleichberechtigung auf europäischer Ebene gut Bescheid wissen. Genauso sollten Berater/innen Netzwerke gesellschaftlicher Akteure kennen und/oder aufbauen helfen, auf die sie bei der Bearbeitung von Themen gesellschaftlicher Integration zurückgreifen können.

Soziale Netzwerkarbeit basiert auf dem Grundgedanken, dass gesellschaftliche Akteure voneinander abhängig sind (vgl. Gotea M., 2010, S. 37) und die sozialen Bindungen zwischen ihnen sich stets auf alle Beteiligten auswirken. Berater/innen

gehören in diesem Zusammenhang zu denjenigen gesellschaftlichen Akteuren, deren Handlungen (wie es auch bei Sozialarbeitern, Psychologen, Rechtsanwälten, Ärzten usw. der Fall ist) auf die Verbesserung der gesellschaftlichen Integration ihrer jeweiligen Kunden abzielen. Dabei verfügen sie im Vorfeld zunächst über nur begrenzte Kenntnisse insbesondere in Bezug auf die rechtlichen Problemstellungen, mit denen der jeweilige Ratsuchende konfrontiert ist. So sollten Berater/innen beispielsweise bei der Arbeit mit Migrant/innen zuallererst in Erfahrung bringen, auf welche gesetzlichen Richtlinien und Rechte sie sich berufen können und welche Verantwortlichkeiten, Einschränkungen usw. sie unter Umständen berücksichtigen müssen.

In der Summe bedeutet dies, dass Berater/innen zusätzlich zu den von ihnen erworbenen Kenntnissen auf das Fachwissen anderer Experten zurückgreifen müssen, wollen sie in der Lage sein, ganzheitliche Interventionspläne auszuarbeiten.

1.1. EUROPÄISCHE POLITIK

Die Europäische Union ist ein in der Welt einzigartiges Wirtschafts- und Politikbündnis, das 27 europäische Länder vereint und fast den gesamten europäischen Kontinent bedeckt.

Die Gründung der EU nach Ende des zweiten Weltkriegs markiert den Anfangspunkt einer Ära der Versöhnung und des gemeinsamen Handels und somit der wirtschaftlichen Zusammenarbeit unter den Mitgliedstaaten. Eines der Hauptziele der EU auf Binnen- und globaler Ebene ist die Förderung der Menschenrechte im aktuellen europäischen Kontext. Menschliche Würde, Freiheit, Demokratie, Gleichberechtigung, Rechtsstaatlichkeit und die Achtung der Menschenrechte gehören zu den von allen Mitgliedstaaten der EU geachteten Grundwerten (vgl. auch http://europe.eu/european-union/about-eu/eu-in-brief_en).

In Europa geltende Gesetzesrichtlinien, die sich auf grundlegende Menschenrechte beziehen, sind unter anderem:

- die von der UN-Generalversammlung am 10. September 1948 verabschiedete Allgemeine Erklärung der Menschenrechte;

- die Konvention zum Schutze der Menschenrechte und Grundfreiheiten, am 4. November 1950 verabschiedet von den im Europarat vertretenen Regierungen der Mitgliedsstaaten;
- die Kinderrechtskonvention, verabschiedet am 20. November 1989 von der UN-Generalversammlung.

Im Jahr 2009 trat der Vertrag von Lissabon in Kraft, in den auch die Allgemeine Erklärung der Menschenrechte übernommen wurde. Diese umfasst die für alle EU-Bürger geltenden Grundrechte sowie wirtschaftliche und soziale gesetzliche Bestimmungen. Die Institutionen der EU sind zur Einhaltung dieser Regelungen gesetzlich verpflichtet. Dasselbe gilt für die Regierungen der Mitgliedstaaten bei der Umsetzung von EU-Recht.

1.2 POLITIK DER EINZELSTAATEN (RUMÄNIEN, BULGARIEN, DEUTSCHLAND)

GRUPPENARBEIT

In Gruppenarbeit sollen Antworten auf folgende Fragen gefunden werden:

Welcher gefährdeten Gruppe gibt es in Ihrem Land? Bestehen gesetzliche Bestimmungen zur rechtlichen Situation und Diversität dieser Gruppen? Decken diese Gesetze Ihrer Meinung nach Diversität und Menschenrechte betreffende Fragestellungen ausreichend ab?

Aus Bulgarien, Rumänien und Deutschland stammende Kursleiter/innen können zur Beantwortung dieser Fragen die im Handbuch enthaltenen Informationen verwenden. Alle anderen Kursleiter/innen sollten sich auf der Suche nach Informationen zu gefährdeten Gruppen und entsprechenden gesetzlichen Bestimmungen an Experten in ihren Netzwerken, Gemeinden, öffentliche soziale Hilfsdienste, spezialisierte NGOs oder die Arbeitsagentur wenden oder Sozial- und Länderberichte zu diesem Thema zu Rate ziehen.

BULGARIEN

Als UNO-Mitgliedstaat hat Bulgarien einen aktiven Sitz in den UN-Menschenrechtsgremien. Zudem ist Bulgarien aktives Mitglied der UNESCO, der ILO, des Europarats und weiterer Menschenrechtsgremien und -organisationen. Zu den in Bulgarien geltenden internationalen Menschenrechtsabkommen gehören:

- die internationale Konvention zur Beseitigung jeder Form von Rassendiskriminierung
- die internationale Konvention über wirtschaftliche, sozial und kulturelle Rechte

- die internationale Konvention über bürgerliche und politische Rechte
- das internationale Übereinkommen über die Beseitigung jeder Form von Diskriminierung der Frau
- die Kinderrechtskonvention
- das Übereinkommen gegen Diskriminierung im Bildungswesen
- das Übereinkommen über die Diskriminierung in Beschäftigung und Beruf usw.

Spezifische verfassungsrechtliche Regelungen, die sich gegen Rassismus und Intoleranz richten, finden sich in der bulgarischen Verfassung in:

Art. 6. (1) Alle Menschen sind von Geburt an frei und besitzen dieselbe Würde und dieselben Rechte. (2) Alle Bürger sind vor dem Gesetz gleich. Niemand darf aufgrund seiner Hautfarbe, nationalen oder sozialen Herkunft, ethnischen Zugehörigkeit, religiösen Überzeugung, Bildung, Meinung, politischen Gesinnung, seines Geschlechts, persönlichen oder gesellschaftlichen Status oder Besitzes rechtlich benachteiligt werden. Weitere Bestimmungen in Bezug auf die Menschenrechte finden sich in Art. 13. (1), Art. 29. (1), Art. 37. (1), Art. 54 (1).

vgl. <http://www.government.bg/cgi-bin/e-cms/vis/vis.pl?p=0159&n=000007>

Gesetzliche Regelungen, die die Diskriminierung aufgrund von Hautfarbe, ethnischer Zugehörigkeit oder religiösen Überzeugungen verbieten, sind verankert im:

- **Gesetz gegen Diskriminierung** vgl. <http://www.refworld.org/docid/44ae58d62d5.html>
- **Arbeitsgesetz, Art. 8 (3)** vgl. <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UNTC/UNPAN016079.pdf>
- **Sozialhilfegesetz, Art. 3** vgl. <https://www.mlsp.government.bg>
- **Gesetz zur Förderung von Beschäftigung, Art. 2** vgl. <http://www.investbulgaria.com/BulgarianEmploymentPromotionAct.php>
- **nationalen Bildungsgesetz, Art. 4 (2)** vgl. <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UNTC/UNPAN016454.pdf>
- **Gesetz über höhere Bildung, Art. 4** vgl. <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/untc/unpan016453.pdf>
- **Asyl- und Flüchtlingsgesetz, Art. 20** vgl. <http://www.refworld.org/pdfid/47f1faca2.pdf>

Gegen Rassismus und Xenophobie gerichtete strafrechtliche Bestimmungen sind in den folgenden Kapiteln des Strafgesetzbuchs verankert:

- Vergehen gegen die bürgerlichen Beschäftigungsrechte
- Vergehen gegen die nationale und ethnische Gleichberechtigung
- Vergehen gegen die Religionsfreiheit
- Friedensbruch und Verbrechen gegen die Menschlichkeit
- Genozid und Apartheid gegen bestimmte Bevölkerungsgruppen

vgl. [https://ihl-databases.icrc.org/applic/ihl/ihl-nat.nsf/0/0254e69910d7aae8c12573b-5004cecf8/\\$FILE/Bulgaria-Penal-Code.pdf](https://ihl-databases.icrc.org/applic/ihl/ihl-nat.nsf/0/0254e69910d7aae8c12573b-5004cecf8/$FILE/Bulgaria-Penal-Code.pdf)

In Bulgarien sind verschiedene staatliche Institutionen mit der Bekämpfung von Diskriminierung betraut, zum Beispiel:

Die Kommission zum Schutz vor Diskriminierung ist eine unabhängige landesweit agierende staatliche Körperschaft Bulgariens, die auf die Verhinderung von sowie den Schutz vor Diskriminierung und die Umsetzung nationaler politischer Bestimmungen im Bereich der Gleichberechtigung und Gleichbehandlung aller Bürger der Republik Bulgarien spezialisiert ist.

(vgl. <http://www.equineteurope.org/Commission-for-Protection-Against-36>)

Ombudsmannverordnung: Ombudsmänner sollen kraft ihrer in dieser Verordnung festgelegten Mittel einschreiten, wenn bürgerliche Rechte und Freiheiten durch Handlungen oder Unterlassungen seitens des Staats, staatlicher Behörden oder deren Verwaltungen und Personen, die mit der Bereitstellung öffentlicher Dienstleistungen betraut sind, verletzt werden (Kapitel 1, Art.2).

(vgl. <http://www.refworld.org/docid/44ae58354.html>)

DEUTSCHLAND

Laut <https://www.tatsachen-ueber-deutschland.de/en> ist Deutschland Unterzeichner aller wichtigen die Menschenrechte betreffenden UN-Abkommen und deren Zusatzprotokolle (Zivilpakt, Sozialpakt, Anti-Rassismuskonvention, Konvention gegen Folter, Frauenrechtskonvention, Kinderrechtskonvention, Behindertenrechtskonvention, Konvention zum Schutz vor gewaltsamem Verschwindenlassen). Ebenso unterzeichnete Deutschland die UN-Zusatzprotokolle zur Konvention gegen Folter und zur Behindertenrechtskonvention, die beide im Jahr 2009 in Kraft traten. Deutschland ratifizierte als erste europäische

Nation das Zusatzprotokoll zur Kinderrechtskonvention, in dem ein zusätzliches Beschwerdeverfahren vorgesehen ist.

Zwischen 2000 und 2004 legte der Rat der Europäischen Union vier Prinzipien der Gleichbehandlung fest. Entsprechend diesen Richtlinien verabschiedete Deutschland am 14. August 2006 das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG), ein Antidiskriminierungsgesetz, das allen Bürgern die Möglichkeit gibt, gegen Diskriminierung vorzugehen, und zwar unabhängig davon, ob diese am eigenen Leib erlebt oder lediglich beobachtet wurde. Wenngleich der Schwerpunkt dieses Gesetzes auf dem Bereich der Beschäftigung liegt, werden auch Aspekte des Zivilrechts, wie zum Beispiel Massengeschäfte (z.B. Verträge mit Hotels, Gaststätten, Kaufhäusern) und private Versicherungen mit abgedeckt. Das AGG verbietet Benachteiligungen aufgrund von Hautfarbe, ethnischer Herkunft, Geschlecht, Religion, Behinderung, Alter oder sexueller Orientierung. Betroffene Personen haben die Möglichkeit, sich an ihre Arbeitgeber, Vorgesetzten oder Betriebsräte zu wenden und Schadenersatzansprüche sowohl für erlittene materielle als auch immaterielle Schäden, die auf Diskriminierung zurückzuführen sind, geltend zu machen.

Im Zuge der Verabschiedung des AGG wurde in Deutschland ein öffentliches Beratungszentrum eingerichtet, an das sich Betroffene, die sich ihrer Rechte unsicher sind, wenden und dort zum vorliegenden Fall von Diskriminierung informieren und beraten lassen können.

(vgl. http://www.bpb.de/nachschlagen/lexika/recht-a-z/21816/antidiskriminierungsgesetz;http://www.antidiskriminierungsstelle.de/DE/Beratung/beratung_node.html)

RUMÄNIEN

Rumänien ist als UNO-Mitglied Mitunterzeichner der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte. Zudem hat das Land zwei weitere UN-Abkommen ratifiziert, den „Internationalen Pakt über bürgerliche und politische Rechte“ und die „Internationale Konvention über wirtschaftliche, soziale und kulturelle Rechte“. Seit 1994 ist Rumänien staatlicher Vertragspartner der „Europäischen Menschenrechtskonvention“ und unterliegt der Rechtsprechung des Europäischen Gerichtshofs für Menschenrechte in Straßburg. Im Dezember 2007 unterzeichnete Rumänien als Mitglied der Europäischen Union den Vertrag von Lissabon, in dem auch die „Allgemeine Erklärung der Menschenrechte“ enthalten ist.

Im Rahmen seiner UNO-Mitgliedschaft ist Rumänien Unterzeichnerland der Flüchtlingskonvention (1954), der Konvention zur Beseitigung jeder Form von Rassendiskriminierung (1969), der Konvention 2, des Handbuchs der Menschenrechte über die Beseitigung jeder Form der Diskriminierung der Frau (1981) und der Konvention über die Rechte des Kindes (1990). (Die Jahresangaben in Klammern geben das Jahr der Ratifizierung des jeweiligen internationalen Abkommens durch Rumänien an.)

Der vom Europarat verabschiedeten Konvention zum Schutze der Menschenrechte und Grundfreiheiten, die seit dem 3. September 1953 in Kraft ist, trat Rumänien durch Ratifizierung am 20. Juni 1994 bei. Dieses Abkommen führt ein vollständiges Schutzsystem ein, indem es eine europäische Rechtsprechung im Bereich der Menschenrechte in Form des Europäischen Gerichtshofs für Menschenrechte festschreibt.

Die rumänische Verfassung

Die rumänische Verfassung ist das im rumänischen Staat allgemein geltende Grundgesetz, in dem unter anderem die staatlichen Organisationsprinzipien sowie bürgerliche und behördliche Rechte, Freiheiten und Pflichten geregelt sind. Die aktuelle Verfassung Rumäniens wurde am 21. November 1991 von der verfassungsgebenden Versammlung verabschiedet und trat am 8. Dezember 1991 nach Ratifizierung durch das nationale Referendum in Kraft.

Die Verfassungen aller Einzelstaaten und die Charta der Grundrechte der Europäischen Union (2000 verabschiedet und für alle EU-Staaten seit 2009 verpflichtend) garantieren nationale Grundrechte. Darüber hinaus haben alle Institutionen der EU-Kommission, Parlament und Rat, wichtige Aufgaben zum Schutz der Menschenrechte.

1.3 FÜR DIE BEKÄMPFUNG VON DISKRIMINIERUNG ZUSTÄNDIGE STAATLICHE INSTITUTIONEN

Folgende Institutionen sind auf europäischer Ebene mit der Bekämpfung von Diskriminierung betraut: die UN, das Europäische Parlament, der Europarat, die Europäische Kommission und die Organisation zum Schutz der Menschenrechte.

In Europa ist eine große Anzahl an Institutionen mit Aufgaben betraut, die unterschiedliche Bereiche des Schutzes der Menschenrechte betreffen.

- Partnerschaft und Gleichberechtigung;
- Frauenrechte;
- Rechte von Menschen mit Behinderungen;
- Rechte von Geringqualifizierten;
- Rechte von Menschen mit Schreib- und Leseschwäche
- Rechte Angehöriger der Roma; usw.

Menschenrechte und Diversität sind für Initiativen, die sich die Bekämpfung von Armut und die Beseitigung gesellschaftlicher, wirtschaftlicher und politischer Ausgrenzung auf die Fahnen geschrieben haben, von höchster Wichtigkeit. Sie sind entscheidend für Konfliktprävention und -lösungen und stellen gleichermaßen wertvolle Schutzmaßnahmen gegen den Terrorismus dar. Die EU fördert diese grundlegenden Werte durch ihre Interaktion mit Partnerländern auf der ganzen Welt.

(vgl. <https://ec.europa.eu/europeaid/sectors/human-rights-and-governance>)

2. HAUPTHINDERNISSE BEI DER FÖRDERUNG VON DIVERSITÄT UND ACHTUNG DER MENSCHENRECHTE: STEREOTYPE, VORURTEILE, DISKRIMINIERUNG

GRUPPENARBEIT:

Brainstorming – Welches sind die ersten drei Wörter, die Ihnen zu den Begriffen Diversität, Menschenrechte, Gleichberechtigung und Respekt in den Sinn kommen?

Auswertung der Gruppenarbeit:

Der/die Kursleiter/in schreibt alle genannten Wörter auf ein Flipchart und diskutiert mit den Teilnehmenden die in der Gruppe diesbezüglich vorhandenen Standpunkte und Blickwinkel. Parallel dazu beurteilt er/sie deren themenbezogenen Kenntnisstand.

Die am 16. Dezember 1948 verabschiedete Allgemeine Erklärung der Menschenrechte ist kein internationales Abkommen, dessen Nichtbeachtung rechtliche Konsequenzen nach sich ziehen würde. Vielmehr stellt sie einen gemeinsamen Standard dar, der allen Völkern und Nationen gleichsam als Richtlinie dienen soll (vgl. <http://www.legislatie.resurse-pentru-democratie.org/legea/declaratia-universala-a-drepturilor-omului.php>). „Alle Menschen sind frei und gleich an Würde und Rechten geboren. Sie sind mit Vernunft und Gewissen begabt und sollen einander im Geist der Brüderlichkeit begegnen.“ (Artikel 1 der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte der Vereinten Nationen)

Seine **MENSCHENRECHTE** wahrzunehmen, bedeutet, von willkürlichen staatlichen Einmischungen oder seitens des Staats auferlegten Einschränkungen frei zu sein. Zwar umfasst der Begriff hierbei im großen und ganzen dieselben Rechte, die an anderer Stelle als Bürgerrechte oder Bürgerfreiheiten bezeichnet werden, legt jedoch häufig auch nahe, dass die gemeinten Rechte noch nicht offiziell anerkannt wurden (vgl. <http://www.dictionary.com>). Im eigentlichen Sinne des Wortes sind Menschenrechte diejenigen Rechte, die allen Menschen allein ihrer Existenz wegen zustehen.

Unter **DIVERSITÄT** versteht man die Einbeziehung von Menschen unterschiedlicher Herkunftsländer, Hautfarben, Religionen, sozioökonomischer Schichten, sexueller Orientierung usw. (vgl. <http://www.dictionary.com>).

Diversität bedeutet, anzuerkennen, dass Menschen sich sowohl in ihrem Aussehen als auch in ihrer Persönlichkeit voneinander unterscheiden. Berater/innen sollten sich der Tatsache bewusst sein, dass Diversität sich somit auf eine Vielzahl unterschiedlicher Menschen, Denkweisen, Verhaltensweisen sowie Unterschiede bezüglich Aussehen, Persönlichkeit, Träumen und Hoffnungen bezieht.

Diese Unterschiede zu verstehen, zu respektieren und anzuerkennen, trägt einerseits zu unserer eigenen persönlichen Entwicklung und zur Festigung unserer zwischenmenschlichen Beziehungen bei und andererseits zur Stärkung der Gesellschaft, deren Teil wir sind. Diversität erfordert zudem ein Bewusstsein dafür, dass wir alle zugleich unterschiedlich und, aufgrund unserer gemeinsamen menschlichen Natur, doch gleich sind (vgl. British Council, 2010, S. 7).

Der Begriff **GLEICHBERECHTIGUNG** bezieht sich auf die Gesamtheit derjenigen politischen Entscheidungen und Praktiken im Beschäftigungs- und anderen Bereichen, die sich gegen Diskriminierung aufgrund von Hautfarbe, ethnischer Zugehörigkeit, Alter, Geschlecht, Herkunftsland, Religion oder geistiger oder körperlicher Behinderung richten (vgl. <http://www.dictionary.com>).

Als Berater/in zu arbeiten, bedeutet, alle Menschen in gleicher und angemessener Form zu behandeln, indem auf Diskriminierung zurückgehende Hemmnisse beseitigt werden. Somit wird ein verloren gegangenes Gleichgewicht wieder hergestellt und die Einzigartigkeit des Ratsuchenden anerkannt.

Der/die Berater/in darf jedoch nicht zulassen, dass die Einzigartigkeit des jeweiligen Ratsuchenden eine Beschneidung seiner Rechte zur Folge hat. Die Schwierigkeiten, denen Berater/innen beim Umgang mit Diversität gegebenenfalls begegnen, können externer und interner Natur sein:

- **Extern** / gemeinschaftsspezifische Einstellungen

Zum Beispiel wenn die Gemeinschaft, deren Mitglied die „*andersartige*“ Person ist, dieser die Integration aus Unwissenheit bzw. mangelnder Bildung über kulturelle, ethnische und natürliche Unterschiede verweigert.

- **Intern** – Vertrauen, persönlicher Wunsch nach Veränderung und Selbsterkenntnis

Beispiele: Wenn Personen mit geringem Selbstwertgefühl sich selbst beim Erreichen gesellschaftlichen Erfolgs im Wege stehen: „*Das werde ich niemals schaffen.*“ Wenn Menschen mit Behinderungen sagen: „*Ich werde mich nicht integrieren können, weil ich eben anders bin.*“ Wenn Angehörige der Roma feststellen: „*Ich bin ein Zigeuner. Niemand hier will mich um sich haben.*“ Wenn Personen mit Schreib- und Leseschwäche äußern: „*Wer wird so jemanden so Ungebildetes wie mich wohl einstellen?*“.

- **Persönliche Überzeugungen und Background des Beraters / der Beraterin** (genossene Erziehung, mit der jeweiligen Art von Klient/innen gemachte Vorerfahrungen usw.)

Um die oben genannten Hemmnisse zu beseitigen, sollten Berater/innen und Ratsuchende gemeinsam nach Fähigkeiten, Potential und den persönlichen Bedürfnissen des/der Klient/in forschen und diese den Anforderungen und Bedürfnissen der Gruppe/Gemeinschaft, deren Mitglied der/die jeweilige Ratsuchende ist, gegenüberstellen

2.1 STEREOTYPE, VORURTEILE

Stereotype sind vereinfachende und standardisierte Vorstellungen oder Bilder, die mit speziellen Bedeutungen versehen sind und von allen Mitgliedern einer bestimmten Gruppe geteilt werden (vgl. <http://www.dictionary.com>).

Stereotype entstehen aus der menschlichen Neigung heraus, Personen und Gruppen nicht aufgrund ihrer jeweiligen Persönlichkeitseigenschaften sondern anhand des bei der ersten Begegnung entstandenen Eindrucks zu beurteilen. Wir übernehmen oder bilden Stereotype hinsichtlich des Geschlechts, der ethnischen Zugehörigkeit, des Alters, der Behinderungen usw. der betreffenden Personen oder Gruppen, weil wir oft zu bequem sind, uns zu informieren, nachzuforschen oder zu

diskutieren. Wie es zudem scheint, ist das Festhalten an Stereotypen für uns einfacher, wenn wir uns bereits eine Meinung über eine bestimmte Gesellschaftsschicht gebildet haben. Oftmals geht diese Meinung auf unsere Erziehung oder Hörensagen zurück, oder darauf, dass wir bereits mit einem Angehörigen der jeweiligen Gruppe zu tun hatten und von diesem auf alle anderen Mitglieder der Gruppe schließen („*Ein Roma hat mir mein Portemonnaie gestohlen, folglich sind alle Roma Diebe*“).

Stereotype können **positiv** (wenn sie sich auf positive Eigenschaften der jeweiligen Gruppe beziehen) oder **negativ** (wenn sie sich auf „Fehler“ beziehen) sein. Stereotype betreffen alle Gruppen und Kategorien von Menschen, und unser Verhalten richtet sich häufiger nach ihnen, als man wahrhaben möchte. Ist es Ihnen schon einmal passiert, dass Ihre Meinung über jemanden bereits feststand, bevor Sie die betreffende Person überhaupt richtig kennengelernt haben?

ÜBUNG:

Mit der folgenden Übung soll gezeigt werden, dass wir Menschen auch dann in Kategorien einteilen und ihnen positive/negative Eigenschaften zuschreiben, wenn wir sie persönlich gar nicht kennen.

In der linken Spalte der unteren Tabelle sehen Sie verschiedene Kategorien von Personen. Schreiben Sie bitte in die Spalte daneben die erste Eigenschaft, die Ihnen zur jeweiligen Kategorie einfällt (siehe Beispiel). Mit dieser Übung soll bei Berater/innen das Bewusstsein dafür geschärft werden, dass auch bei ihnen Stereotype vorhanden sind.

Frauen	Beispiel: sensibel
Männer	
Roma	
Arbeitslose	
Lehrer	
Jugendliche	
Ältere	
Ohne Schulbildung	
Landwirtschaftliche Hilfskräfte	
Reiche	
Arme	
Menschen mit Behinderungen	

Die Übung eignet sich sowohl zur Bearbeitung in der Gruppe als auch als Methode zur Selbsteinschätzung. Nach dem Ausfüllen der Tabelle ist es unerlässlich die aufgelisteten Merkmale gemeinsam zu diskutieren und die jeweiligen Stereotype herauszuarbeiten.

Die genannten Beispiele uns unbekannter Personen rufen bei uns emotionale Reaktionen (Sympathie, Antipathie, Wut, Angst, Ekel, Unwohlsein, Hass usw.) hervor, die auf vorhandene Stereotype zurückzuführen sind. Diesen liegen persönliche Einstellungen zugrunde, die auch Vorurteile genannt werden.

Wie Stereotype manifestieren sich Vorurteile in unserem Alltag zuweilen, ohne dass wir dies bemerken. Vorurteile sind nachteilige Meinungen oder Gefühle, die vorab bzw. ohne Wissens-, gedankliche oder verstandesmäßige Grundlage entstehen (vgl. <http://www.dictionary.com>).

Stereotype und Vorurteile entstehen bereits sehr früh, zuweilen bereits vor dem vierten Lebensjahr. Sie sind nicht angeboren, sondern werden stets erlernt, sei es durch selbst gemachte Erfahrungen oder die Vorgaben anderer.

Wie bereits erwähnt können Stereotype sowohl negativ als auch positiv sein. Beispiele für positive Stereotype sind, dass Deutschen oft Eigenschaften wie Zuverlässigkeit, Pünktlichkeit und Sorgfalt, Chinesen hingegen Erfindergeist und Franzosen die besten Kochkünste nachgesagt werden. Werden bestimmten Gruppen eine Reihe negativer Eigenschaften zugeschrieben (z.B. Aggressivität, geringe Intelligenz usw.), spricht man von einem Stigma. Stigmata sind immer negativ und haben einen Bezug zu gefährdeten Gruppen.

Gefährdete Gruppen bestehen aus Personen, die aus unterschiedlichen Gründen (Armut, Krankheit, mangelnde finanzielle Mittel) nicht dieselben Privilegien genießen und nicht über dieselben Möglichkeiten verfügen wie andere. Aus diesem Grund wird die Gefährdung auch nicht mit den Eigenschaften, die diese Gruppe besitzt, sondern mit dem jeweiligen Mangel, den sie leidet, in Bezug gebracht.

Stigmata haben negative Auswirkungen auf das Selbstbild gefährdeter Gruppen, da sie Brandmarkungen darstellen, an deren Eigenschaften die gefährdeten Personen letztendlich selbst glauben. Wie oben beschrieben, haben auch im sozialen Bereich tätige Berater/innen und Profis von Stereotypen herrührende Impulse und sind aufgrund über lange Jahre hinweg gemachter Erfahrungen (Beispiele und Fälle aus dem Arbeitsalltag), fehlender Erfahrungen oder ihrer Erziehung vorurteilsbelastet.

FALLSTUDIE:

Eines Tages betritt ein Mann mit vernachlässigtem Äußeren und schmutzigen Kleidern das Büro des Beraters. Das Schuljahr hat gerade begonnen, eine Zeit, in der die Eltern viel Geld für die notwendige Ausstattung ihrer Kinder ausgeben müssen. Schon bei der Begrüßung kommt dem Berater als erstes der Gedanke in den Kopf: „*Ich wette, das ist wieder ein Roma, der nur kommt, um sich zu beschweren*“. Der Mann erzählt ihm, dass er zu Hause drei Kinder zu versorgen hat, und der Berater denkt sich: „*So viele Kinder, aber kein Geld, um sie groß zu ziehen*.“ Der Mann berichtet weiter, dass er erst vor Kurzem seinen Job verloren hat, und der Berater vervollständigt in Gedanken „*klar, Roma ... keinerlei Verantwortung. Wahrscheinlich selbst schuld*.“ Nach zehnteiligerem Gespräch weiß der Berater, dass es sich bei dem Mann tatsächlich um einen Angehörigen der Roma handelt, der bei seinem Arbeitgeber gekündigt hat, weil dieser ihn nicht richtig bezahlen und ihm aufgrund fehlender Qualifikationen auch keinen Arbeitsvertrag geben wollte. Er hatte keine Zeit gehabt, sich umzuziehen, weil er direkt von seiner neuen Arbeitsstelle, wo er im Moment in Probezeit arbeitete, zur Beratungsstelle gegangen war. Dort erfuhr er vom Angebot einer ganztägigen Kinderbetreuung, für die er seine Kinder anmelden wollte, damit sich jemand tagsüber, während er bei der Arbeit ist, um diese kümmert. Vorurteile und das Äußere des Ratsuchenden hatten beim Berater spontan stereotypisierende Gedanken hervorgerufen – in seinem gesellschaftlichen Umfeld haben Angehörige der Roma zumeist den Ruf, ungebildet und unehrlich zu sein. Auch die Medien zeichnen hier meist ein negatives Bild. Als der Berater dies bemerkt und sich der Tatsache bewusst wird, dass seine spontan gebildete Meinung jeglicher Grundlage entbehrt und er eigentlich die Aufgabe hat, die Interessen des Ratsuchenden zu verteidigen, hält er inne,

hört zu, schaut dem Kunden in die Augen und sieht plötzlich einen ganz normalen Mann, der seine Hilfe benötigt. In diesem Moment gesteht der Berater sich die eigenen Defizite ein und handelt professionell, indem er seine Vorurteile hinter sich lässt.

Wir alle haben ein gewisses Inventar an Informationen, mit denen wir bestimmten unserer Mitmenschen unbewusst positive oder negative Siegel aufdrücken und umgekehrt. Diese Kennzeichnungen beeinflussen unser Verhalten und Denken in der Beziehung zu anderen. Ist das jeweilige, anhand bestimmter Kriterien zugewiesene Siegel negativ, so kann dies Verhaltensweisen hervorrufen, die im schlimmsten Fall diskriminierend sind. Bei jedem von uns kommen dann und wann Vorurteile zum Vorschein. Sicherlich können wir umso harmonischer mit unseren Mitmenschen zusammenleben, je mehr wir uns über diese Vorurteile im Klaren sind, sie uns eingestehen und ihre Grenzen kennen. Wenn der Beratende sich der eigenen Defizite und Stereotype bewusst ist, erleichtert dies zumeist die Durchführung der jeweiligen Intervention und führt zu besseren Beratungsergebnissen.

Der in unserer Fallstudie beschriebene Berater, dessen Vorurteile und Stereotype sich unbewusst gebildet hatten, ließ sich von diesen nicht leiten. Vielmehr führte er sich mögliche negative Auswirkungen seiner spontanen restriktiven Denkwiese vor Augen, die ihn auch bei der Analyse und beim Versuch, die Situation des Klienten zu verstehen, eingeschränkt hätte. Er erkannte also, dass Stereotype und Vorurteile nicht nur diejenigen betreffen, auf die sie unmittelbar gerichtet sind, sondern auch seine eigene individuelle und insbesondere professionelle Entwicklung als Beratungsexperte beeinträchtigt hätten (vgl. British Council, 2010, S. 12).

2.2 FORMEN DER DISKRIMINIERUNG UND HEMMNISSE, DIE AUF DIESE ZURÜCKZUFÜHREN SIND: RELIGION, BEHINDERUNG, GESCHLECHT, NATIONALITÄT/HAUTFARBE BZW. ETHNISCHE ZUGEHÖRIGKEIT

Der Begriff **Diskriminierung** bezieht sich auf Behandlungs-, Betrachtungsweisen oder Unterscheidungen zugunsten oder zu Ungunsten von Personen oder Dingen, die anhand bestimmter Gruppen-, Klassen- oder Kategorienzugehörigkeiten und nicht auf Grundlage individueller Verdienste vorgenommen werden: Rassen- und religiöse Intoleranz und Diskriminierung. (vgl. <http://www.dictionary.com>)

Diskriminierung bedeutet, bei bestimmten Gruppen/Individuen und Vorstellungen Unterschiede zu machen. Vor dem Hintergrund, dass alle Menschen dieselben Rechte haben, liegt Diskriminierung dann vor, wenn bestimmte Gruppen von anderen auf Grundlage irrelevanter Kriterien in eben diesen Rechten eingeschränkt werden.

RELIGIÖSE DISKRIMINIERUNG

Diskriminierung aus religiösen Gründen bezieht sich auf den Ausschluss oder die Ablehnung von Individuen oder Gruppen aufgrund der religiösen Überzeugungen, die diesen eigen sind. Nach dem 11. September 2001 standen beispielsweise Muslime zunehmend unter kollektivem Verdacht, Terroristen zu sein oder Verbindungen zu terroristischen Vereinigungen zu haben. Man stelle sich die enorme Zahl an Übergriffen gegen Muslime vor, die während dieser Zeit begangen wurden, und das allein aufgrund der Tatsache, dass viele das Wort Muslim mit Terrorist gleichsetzten.

Im gegenwärtigen europäischen Kontext ist der Status „Muslim“ mit erschwerem Zugang zum Arbeits- und Wohnungsmarkt, zu Bildung und Weiterbildung, Integration usw. verbunden. Das aufgedrückte Siegel macht die betroffenen Personen zu gefährdeten Individuen, denen Zweifel und Unsicherheit entgegengebracht werden und die somit beweisen müssen, dass sie für ihre Umgebung keine Bedrohung darstellen.

BEISPIEL: Sie beraten gegenwärtig eine muslimische Familie, die erst vor Kurzem in Ihr Land gekommen ist und folgende Probleme zu bewältigen hat: mangelnde Kenntnisse der Sprache und landesspezifischen Gepflogenheiten, kein gesichertes Einkommen, Arbeitslosigkeit. Bei der gründlichen Problemanalyse erfahren Sie, dass die muslimische Familientradition dem Mann vorschreibt, Stütze der Familie zu sein, während es das Rollenverständnis der Frau ist, zu Hause bei den Kindern zu sein. Die Unterstützung sollte zunächst darin bestehen, der Familie und dem Lebensstil, den diese in ihrem Heimatland pflegte, in angemessener Form Respekt und Empathie zu zeigen, und übergehend zu erklären, was in der Gesellschaft, in der diese sich integrieren möchte – eine Gesellschaft, die sich in vielen Dingen von der ihrer Heimat unterscheidet – als normal erachtet wird. In den meisten Teilen Europas wird beispielsweise erwartet, dass sich sowohl Männer als auch Frauen um das Thema der Kindeserziehung kümmern und die persönliche Entwicklung im Sinne einer bestmöglichen Ausschöpfung des eigenen Potentials vorantreiben (Bemühung um einen Arbeitsplatz, Weiterbildung). Ziel ist es, eine Kombination aus beiden Kulturen anzustreben, sodass die jeweiligen Ratsuchenden das jeweils Beste aus beiden für sich herausziehen können.

DISKRIMINIERUNG VON MENSCHEN MIT BEHINDERUNGEN

Der Begriff Behinderung bezieht sich auf physische, psychische oder sensorische Defizite, die bei Fehlen einer barrierefreien Umgebung ein unabhängiges Leben der betreffenden Personen teilweise oder vollkommen unmöglich machen. Bei Behinderungen sind zwei Aspekte zu berücksichtigen: zum einen der medizinische Zustand der jeweiligen Person selbst und zum anderen die Fähigkeit des sozialen Umfelds, auf deren Bedarfe einzugehen.

Behinderungen können somit sehr unterschiedliche Formen annehmen, von denen jede einzelne die jeweiligen Beteiligten vor besondere Herausforderungen stellt.

Zahlreiche Barrieren schränken den Zugang behinderter Mitmenschen zu Bildung und zum Arbeitsmarkt ein. Dies mag einer der Gründe dafür sein, dass diese sehr viel weniger an Bildung teilnehmen als Menschen ohne Behinderung und der Arbeitnehmeranteil von Menschen mit Behinderungen sehr gering ist. Es hat sich mittlerweile das Stereotyp gebildet, dass die meisten Menschen mit stark ausgeprägten Behinderungen (vollkommen) auf die Hilfe anderer angewiesen und unfähig sind, ein unabhängiges Leben zu führen. Es gibt nur wenige Beispiele von Personen, die diese „Barriere“ ihrer Behinderung überwinden konnten: Stephen Hawking, dem amyotrophe Lateralsklerose diagnostiziert wurde, setzte seine Tätigkeit fort und gründete sogar eine eigene Familie, obwohl die Ärzte ihm gerade noch knapp drei Jahre zu leben gaben. Bis zum heutigen Tag ist er als Wissenschaftler aktiv.

Ein weiteres Beispiel ist Aimee Mullins, die unter angeborener fibularer Hemimelie (Fehlen des Wadenbeinknochens, ohne den es unmöglich ist, zu gehen). Mithilfe einer speziell angefertigten Prothese war sie in der Lage, an Sportwettkämpfen teilzunehmen und dabei sogar gegen Athleten ohne Behinderungen anzutreten.

Dies sind Fälle, die in der breiten Öffentlichkeit bekannt wurden. Jedoch gibt es auch im Alltag Erfolgsbeispiele, die im ständigen Kampf mit dem System stehen.

Bei der Arbeit mit behinderten Menschen sollten Berater/innen zuallererst überprüfen, welche Selbstsicht und Selbsteinschätzung bezüglich der eigenen Fähigkeiten und Kompetenzen diese haben. Unter Anleitung sollten die Ratsuchenden nicht nur die eigenen Defizite sondern auch und vor allem die eigenen Stärken erkunden. Das Besondere an der Beratung ist, dass sie die Folgen,

die bestimmte Probleme oder missliche Lebenssituationen nach sich ziehen, in den Brennpunkt nimmt und verdeutlicht. Somit wird das Bewusstsein der Ratsuchenden für die eigenen Bedarfe, die Erwartungen an sich selbst und andere und vorhandene Möglichkeiten der Problembewältigung geschärft (vgl. Mitrofan I., Nuta A., 2011, S. 4).

GESCHLECHTER-/GENDERDISKRIMINIERUNG/SEXISMUS

In diesem Zusammenhang ist zwischen Geschlecht und Gender zu unterscheiden, wobei sich ersteres auf angeborene biologische und naturgegebene Unterschiede zwischen Frauen und Männern und letzteres auf im Leben erlernte/zugewiesene Rollen und Verantwortlichkeiten, die vom jeweiligen sozialen Umfeld abhängen, bezieht. Somit betrifft „Gender“ Erwartungen hinsichtlich Eigenschaften, Haltungen und Verhaltensweisen von Frauen und Männern, unabhängig von deren biologischem Geschlecht. Stimmen Gender und Geschlecht nicht überein, können hieraus Gender-Stereotype entstehen

BEISPIELE: Einer jungen Frau wird vom Ergreifen eines technischen Berufs abgeraten, weil so etwas doch eher etwas für Männer sei. Oder einem Mann werden Vorwürfe gemacht, weil er Künstler werden möchte, wo er doch besser eine „ernstzunehmende“ Männerkarriere einschlagen sollte, um später auch in der Lage zu sein, eine eigene Familie zu versorgen. Gender-Stereotype sind auch der Grund für Gehaltsunterschiede zwischen Frauen und Männern bei gleicher beruflicher Aufgabenstellung, oder dafür, dass Frauen nicht in höhere Managementpositionen befördert werden, aus dem einfachen Grund, dass sie nach der landläufigen Meinung nicht über die in Führungspositionen benötigte Stärke oder Härte verfügen.

Modul 3
Diversität und
Menschenrechte

Geschlechterdiskriminierung bzw. Sexismus gehört leider zu unserer modernen Wirklichkeit und ist als geschlechtsspezifische Bevorteilung definiert.

Auf den ersten Blick scheint es, dass Frauen häufiger das Ziel von Stereotypisierungen und diskriminierenden Haltungen sind. In Wirklichkeit sind jedoch beide Geschlechter hiervon betroffen. Vielmehr hängen die gemachten Unterscheidungen von den jeweiligen Umständen ab und sind je nach Region/Land unterschiedlich. Sowohl Frauen als auch Männern werden durch Diskriminierung Bildungs- und Berufschancen genommen,

was schon für sich genommen den Tatbestand der Diskriminierung erfüllt. Daher geht Sexismus uns alle etwas an.

Ein Beispiel hierfür wäre ein Berater, der einen männlichen Ratsuchenden bei dessen Vorhaben unterstützen soll, als Erzieher mit drei- bis fünfjährigen Kindern zu arbeiten. Spontan könnten dem Berater hierbei Gedanken in den Kopf kommen wie: *„Hat dieser Mann überhaupt Kinder? Weiß er überhaupt über die Bedürfnisse solch junger Kinder Bescheid? Wohl eher nicht ... Er hat ja als Mann gar keinen Mutterinstinkt. Und was werden erst die Eltern der Kinder sagen: Der hat ja gar keine sanfte Stimme und auch nicht die Geduld einer Frau usw.“* Im weiteren Verlauf erfährt der Berater, dass sein Ratsuchender ein Experte auf dem Gebiet der Vorschulpädagogik ist und über sehr gute Referenzen verfügt. Seine Arbeit wird vor diesem Hintergrund also darin bestehen müssen, die positiven Eigenschaften und Fähigkeiten seines Kunden gerade auch gegenüber den Eltern der Kinder, mit denen dieser arbeiten wird, hervorzuheben.

DISKRIMINIERUNG AUFGRUND VON NATIONALITÄT/HAUTFARBE UND ETHNISCHER ZUGEHÖRIGKEIT

Woran denken Sie als erstes, wenn Sie „französisch“, „italienisch“, „englisch“, „spanisch“ oder „rumänisch“ hören? Champagner und Arroganz, Gesprächsfreude und wilde Gesten, Umgangskälte und Zeremoniengetue, Eleganz, Flamenco und Feierlust, Gastfreundschaft und Fleiß? Haben Sie sich jemals gefragt, warum wir es so eilig damit haben, Menschen zu beurteilen, die wir in Wirklichkeit gar nicht kennen?

Unbewusst neigen wir Menschen dazu, alles um uns herum in Kategorien einzuteilen, ob es sich dabei nun um Gegenstände oder Menschen handelt. Solche Einteilungen werden anhand von Attributen vorgenommen, die mehr mit dem körperlichen Äußeren, Kultur, geografischer Herkunft, Sprache, Nationalität usw. als den inneren Eigenschaften der Person und deren einzigartigem Potenzial zu tun haben.

Gleichgültig seiner Herkunft sollte jeder Mensch vor dem Hintergrund des persönlichen Reichtums, den er oder sie an kulturellen, religiösen und traditionellen Aspekten mitbringt, behandelt werden, denn diese sind ausschlaggebend für dessen/deren jeweilige Ausprägung als Individuum. Berater/innen haben also die Pflicht, jeden Menschen als den anderen gleichgestellt und einzigartig zu behandeln, ungeachtet der Eigenschaften, die mit

der Gruppe, zu der dieser gehört, assoziiert werden. Schließlich ist keine Rasse, Nationalität oder ethnische Gruppe den anderen überlegen; jede hat eigene, sich von den anderen unterscheidende kulturelle Voraussetzungen, und genau das ist es doch, was unser Welt so interessant macht.

Ein Beispiel für eine gefährdete Gruppe, die häufig unter Rassendiskriminierung zu leiden hat, sind die Roma. Der Begriff „Roma“ entstammt der von dieser ethnischen Gruppierung gesprochenen Sprache selbst und wird auch von Angehörigen der Roma zur Selbstidentifizierung verwendet. Der Begriff „Zigeuner“ existiert in der Sprache der Roma nicht. Er stammt aus dem Griechischen und bedeutet „heidnisch“, „unantastbar“ und „unrein“. Er ist somit schon von seiner Herkunft her eine Beleidigung, deren pejorative Bedeutung sich mit der Zeit noch verstärkt hat.

Den Roma wird häufig unterstellt „schmutzig“, „faul“, „ungebildet“ usw. zu sein. Man sollte sich die Gründe, die zu diesen Fehlvorstellungen geführt haben, deutlich vor Augen führen: Armut von Kindesbeinen an, fehlender Zugang zu Schulbildung, geringe Chancen auf die Erweiterung von Fähigkeiten und auf Beschäftigung usw. Gesellschaftliches Scheitern bedingt Verzweiflungstatsachen, die häufig nicht der gesellschaftlichen Norm entsprechen. Zudem identifizieren sich die so stigmatisierten häufig mit dem ihnen auferlegten Siegel, was zu entsprechenden Verhaltensweisen führt.

EIN WEITERES BEISPIEL: Sie haben es als Berater/in mit einer Person mit Migrationshintergrund zu tun, einem jungen Mann aus dem Mittleren Osten. Als Experte/Expertin sollten Sie die soziokulturellen Eigenschaften der Gruppe, aus der dieser Ratsuchende stammt, deren Implikationen auf gesellschaftliches Zusammenleben, die Erziehung, die diesem zuteilwurde sowie die Rechte und Pflichten der Angehörigen dieser Gemeinschaft kennen (oder sich entsprechendes Wissen aneignen). Außerdem sollten Berater/in und Ratsuchender gemeinsam das individuelle Potential und die Einzigartigkeit des Ratsuchenden erkunden. Somit schafft der/die Berater/in die umfassenden Rahmenbedingungen, die ihm/ihr als Grundlage für die anschließende Intervention dienen.

Berater/innen zwingen generell ihren Ratsuchenden keine Entscheidungen auf. Stattdessen ist es ihre Aufgabe, Signale auszusenden, Lösungen und Verhaltensweisen, die von den Ratsuchenden selbst vorgeschlagen werden, positiv zu bestätigen und von unrealistischen Vorstößen, die der In-

tegration des jeweiligen Ratsuchenden abträglich wären, abzuraten. Dabei helfen sie ihren Klient/innen, eigene Defizite zu akzeptieren und sich reale oder imaginäre Fehler zu verzeihen, indem sie ihnen Mittel und Potentiale zur Lösung des Problems aufzeigen, die diese selbst besitzen.

Professionell handelnde Berater/innen nehmen bevorzugt folgende Haltungen ein:

- Der/die Berater/in interessiert sich dafür, wie die Welt vom Standpunkt des jeweiligen Ratsuchenden aus aussieht;
- Er/sie nimmt Menschen gegenüber einen positiven Blickwinkel ein und betrachtet sie grundsätzlich als vertrauenswürdig, fähig und freundlich;
- Er/sie verfügt über ein positives Selbstbild und Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten;
- Der beraterischen Intervention liegen die persönlichen Werte des Klienten / der Klientin zugrunde.

(vgl. Mitrofan I., Nuta A., 2011, S. 7)

3. SELBSTREFLEXION UND EMOTIONALE INTELLIGENZ BEI DER FÖRDERUNG VON DIVERSITÄT UND MENSCHENRECHTEN

An gewissen Stellen werden wir alle zumindest gedanklich von Stereotypen und Vorurteilen beeinflusst. Vielleicht liegt dies daran, wie unser Denken und Handeln im alltäglichen Leben selbst beschaffen ist. Denn auch bei denjenigen, die behaupten, sie seien völlig frei von Vorurteilen und Stereotypen, sind in Wirklichkeit zumindest ein paar wenige davon vorhanden.

Berater/innen, die ja selbst ein Teil der Gesellschaft sind, haben ihrerseits Schwächen und müssen sich klarmachen, dass die Meinungen, die sie aktuell vertreten, zu gewissen Zeitpunkten ihres Lebens durch Gefühle, Erfahrungen, die Umgebung, in der sie aufgewachsen sind, familiäre Erziehung und ihre Schulzeit entstanden sind.

Gute Berater/innen sollten beweisen, dass sie sich der Bedeutung ihrer Tätigkeit bewusst sind, indem sie folgende Grundsätze befolgen (NASW Code of Ethics, 1996):

1. Ausdruck der eigenen Individualität. Jeder Mensch hat ein Recht auf eigene Werte, solange andere durch diese nicht in ihrer Unversehrtheit, Sicherheit und ihren Rechten beeinträchtigt werden.
2. Bekämpfung von Mustern und Klischees beim Wahrnehmen anderer. Bekämpfung eigener Stereotype und Vorurteile.

3. Recht auf Zugang zu notwendigen Mitteln. Jeder hat das Recht auf Zugang zu Mitteln, die zur Gestaltung des eigenen Lebens mit Hinblick auf Bildung, gesellschaftliche Integration, individuelle Verwirklichung und die optimale Ausschöpfung des eigenen Potentials nötig sind.
4. Respekt vor der Würde und dem Wert menschlichen Vertrauens. Jeder Mensch stellt an sich schon einen Wert dar und ist einzigartig. In Beratungsprozessen sollten die Menschenrechte geachtet und dadurch auch die Persönlichkeit, Würde und das Selbstwertgefühl jedes Ratsuchenden erhöht werden.
5. Vertrauen in die Fähigkeit zur Selbstbestimmung sowie die Fähigkeit, die Probleme des Ratsuchenden zu lösen. Vertrauen in die eigene Fähigkeit, dazulernen und sich weiterzuentwickeln.
6. Vertraulichkeit im Bezug auf Informationen, die die Situation des jeweiligen Ratsuchenden betreffen (vgl. Nicoara P.C., 2012, S. 10).

Die persönlichen Eigenschaften und die Fähigkeit zu Empathie des Beraters / der Beraterin sind sehr wichtige Faktoren für erfolgreiche Beratung. Belkin (vgl. Zitat Jevence 1981-1984) nimmt jedoch darüber hinaus an, dass ein direkter und signifikanter Zusammenhang zwischen der Ausbildung des der Beratenden und deren Effektivität besteht. Der Effektivität des Beraters / der Beraterin liegt bei guter Ausbildung ein besseres Selbstverständnis hinsichtlich der eigenen Emotionen und des Umgangs mit diesen zugrunde. Ebenso verstehen sie dann die Partner, mit denen sie interagieren, besser und bauen bessere Beziehungen auf, was zu mehr Produktivität und auch bei Ratsuchenden zu einer Verbesserung des Selbstbilds führt. Tatsächlich bilden alle diese Faktoren zusammengekommen die emotionale Intelligenz der Beratenden. Zusammenfassend gesagt ist also Empathie in Kombination mit einer soliden Ausbildung die Voraussetzung für gute, professionelle Beratung.

Als emotionale Intelligenz wird die Fähigkeit bezeichnet, die Gefühle anderer zu verstehen, angemessen zu reagieren, treffend zu beurteilen und Probleme zu vermeiden oder zu lösen. Sich hinsichtlich der eigenen emotionalen Intelligenz weiterzuentwickeln, schafft zudem die Grundlage für eine Verfeinerung der eigenen geistigen Fähigkeiten, Kreativität und Erfolg am Arbeitsplatz. Hierin zeigt sich der Zusammenhang emotionale Intelligenz – Situation – Denken – Gefühl – Verhalten. Laut statistischen Untersuchungen kommt emotionaler Intelligenz

eine doppelt so große Bedeutung zu wie fachlichen oder geistigen Fähigkeiten (vgl. z.B. <http://www.iceberg.1educat.ro/>).

Emotionale Intelligenz zu entwickeln, erfordert Selbstkenntnis (eigene Stärken und Grenzen erkennen, sich der eigenen Gefühle und deren Auswirkungen auf Verhaltensweisen und somit auch auf andere bewusst sein), einen souveränen Umgang mit den eigenen Emotionen, eine klare Vorstellung über die eigenen Motivationen, soziale Fähigkeiten (aktives Zuhören, Verhindern, dass emotionale Faktoren die Fähigkeit zum Zuhören beeinträchtigen, Durchsetzungsvermögen, Konfliktmanagement).

Der Begriff „emotionale Intelligenz“ wurde erstmals von den Psychologen Peter Salovey und John Mayer in einem 1990 veröffentlichten Artikel verwendet. Auch wenn der Begriff an sich damit noch relativ jung ist, lässt sich das Konzept weit zurück auf das allseits bekannte Zitat Sokrates „Kenne dich selbst“ (470-399 v. Chr.) zurückdatieren. Zudem taucht ein weiteres Modell emotionaler Intelligenz sowohl im Alten als auch im Neuen Testament der Bibel auf: „Und wie ihr wollt, dass euch die Leute tun sollen, so tut ihnen auch!“ und „Liebe deinen Nächsten wie dich selbst“.

Wir alle haben latente Stereotype, Vorurteile und diskriminierende Neigungen. Sich in einer unglücklichen sozialen Lage zu befinden, genügt bereits, um diese bei jedem von uns zu Tage treten zu lassen. Eine solche „andere Version der Wirklichkeit“, die uns andersartige oder anders denkende Menschen abstempeln und in bestimmte Schubladen stecken lässt, ist schnell entworfen. Andererseits können positive oder negative Erwartungen, gestellt an Personen, die sich bereits am Rande ihrer Möglichkeiten befinden, für Erfolg oder Misserfolg der jeweiligen Person entscheidend sein. Um zwischen instinktivem und ungefiltertem und eingeübtem, überdachtem Verhalten unterscheiden zu können, haben Berater/innen sowohl einen Überblick über die übergeordneten rechtlichen Rahmenbedingungen als auch über Fachstudien aus dem sozialen und psychologischen Bereich. In Letzteren lassen sich Beispiele Techniken, Übungen und Experimente finden, mit denen Selbstfindung, Selbstwertgefühl, Akzeptanz und Verständnis gegenüber Peers sowie die volle Ausschöpfung der eigenen Leistungsfähigkeit in proaktiver und dennoch sachlicher Weise gefördert werden können.

Durch Selbstbefähigung lassen sich auf einfache und effektive Art und Weise auch dunkle Wolken vertreiben. Selbstbefähigung ist definiert

als eine Reihe von Techniken und Übungen zum Erreichen zukünftigen Erfolgs, bei denen die Klient/innen selbst mit eingezogen werden. Es ist erstaunlich, wie viel sich allein durch die Veränderung der eigenen Denkweise und des eigenen Lebensansatzes erreichen und bewältigen lässt (vgl. <http://www.vitalitylink.com/article-hypnotherapy-1987-essential-empowerment-techniques-life-mind-emotions>).

Selbstbefähigung ist eine Technik zur Selbstreflexion, die Berater/innen sowohl für sich selbst als auch bei der Arbeit mit ihren Klient/innen (Erlernen von Eigenständigkeit und Unabhängigkeit) anwenden können. Sie umfasst folgende Schritte:

- **Selbstakzeptanz** – Nehmen Sie sich selbst so hin, wie sie jetzt sind. Veränderungen können Sie auch dann vornehmen, wenn Sie mit sich selbst zufrieden sind.
- **Loslassen** negativer Gefühle, selbstvernichtender Gedanken & selbsteinschränkender Glaubenssätze (Ich schaffe/verdiene ... nicht) & Blockaden (Ich bin nicht gut genug).
- **Vergeben und Schuld verzeihen** – Menschen tun immer das Beste mit den Mitteln, die ihnen zum jeweiligen Zeitpunkt zur Verfügung stehen.
- **Dankbarkeit** ist der Schlüssel zu positiver Energie im Leben und „Alchemie“, die Streitfragen/Probleme in wahren Segen und Geschenke transformiert. Machen Sie es sich zur Gewohnheit, Ihrer Dankbarkeit jeden Tag Ausdruck zu verleihen, z.B.: „Ich bin dankbar dafür, heute morgen an einem warmen Ort aufgewacht zu sein“.
- **Persönliche Bestandsaufnahme** – Lernen Sie, auf sich selbst zu hören und kultivieren Sie diese Fähigkeit. Was sagt Ihnen Ihr Gefühl/Körper/Verstand/Gespür? Fragen Sie „**wie**“ anstatt „**warum**“. Schenken Sie den Antworten, die Sie hierbei bekommen, Beachtung.
- **Gehen Sie schrittweise vor** – Schreiten Sie mit der Geschwindigkeit voran, die Ihnen angenehm ist. Rom wurde auch nicht an einem einzigen Tag erbaut.
- **Wahl** – Unterschiedliche Verhaltensweisen haben negative und positive Folgen, aus denen wir lernen können, dass wir es selbst sind, die die Wahl haben.
- **Durchsetzungsvermögen** bedeutet, in der Lage zu sein, sich selbst offen und direkt zu äußern und ohne Angst vor Verurteilung durch andere für sich selbst einzustehen. Hierbei geht es darum, den eigenen Standpunkt klar zu stellen, ohne dabei die Rechte oder Überzeugungen anderer zu verletzen.

- **Empathie** bedeutet, sich in die Lage anderer zu versetzen, ins Bezugssystem anderer einzutreten oder die Fähigkeit, das Leben durch die Augen anderer zu betrachten, indem man deren Gedanken-, Gefühls- und Begriffswelt betritt. (vgl. <http://www.vitalitylink.com/article-hypnotherapy-1987-essential-empowerment-techniques-life-mind-emotions>)

Beim Umgang mit Themen, die mit Diversität zu tun haben, ist die Person des Beraters / der Beraterin selbst ein wichtiger persönlicher Faktor. Hier kommen nicht nur persönlicher Hintergrund und fachliches Wissen des Beraters / der Beraterin, sondern auch dessen/deren „Seele“ und Fähigkeit zu Gefühlen, Empathie, Tiefblick und Offenheit zum Tragen. Eine weitere wichtige Rolle spielt das eigene Durchsetzungsvermögen, im Sinne positiven Denkens über andere, einer positiven Herangehensweise an soziale Diversität, eines Schwerpunkts auf Dinge, die uns als Menschen vereinen, Geduld und Bescheidenheit.

Erwähnenswert in Bezug auf von Experten im sozioedukativen Bereich angewandte Methoden, die sich als wirkungsvoll und ergebnisorientiert erwiesen haben, sind: die Blue-Eyed-Brown-Eyed-Übung (mehr über diese von Jane Elliott entworfene Übung auf <http://www.janeelliott.com>), die Eisbergtheorie (<http://www.iceberg.1educat.ro>), die ESPERE-Methode, die Johari-Window-Methode usw.

Als nächstes empfehlen wir Ihnen einige Selbstfindungsübungen an sich selbst auszuprobieren, die Sie Ihre Arbeit als Berater/in hinterfragen lassen.

Hauptziel der folgenden Übungen ist Selbst(er-)kenntnis in einer Gruppe von Peers. Des Weiteren dienen diese der erstmaligen Kontaktaufnahme und der Festigung des Gruppenzusammenhalts bzw. der Bindungen zwischen Berater/innen und Ratsuchenden. Diese Übungen zur Selbst(er-)kenntnis, Präsentation und gegenseitigem Kennenlernen sollen den Teilnehmenden dabei helfen, eigene positive und negative Seiten an sich zu entdecken und diese zu beschreiben, den eigenen Wert / die eigene Einzigartigkeit sowie den Wert / die Einzigartigkeit anderer zu erkennen, Vergangenheit, Gegenwart und Zukunft als Kontinuum anzusehen, die jeweilige Ausprägung persönlicher Fähigkeiten zu untersuchen, die Unterschiede zwischen den einzelnen Teilnehmenden der Gruppe zu respektieren und vorhandene Hindernisse leichter überwinden zu können.

Uns muss bewusst sein, dass Diskriminierung, Stereotype und Vorurteile unter uns existieren. Wir müssen begreifen, dass sie Teil unseres Lebens sind und wir lernen müssen, sie uns einzugehen und mit ihnen zu leben.

„Kluge“ Berater/innen kennen die eigenen Schwächen und verwenden Selbstreflexion, um negative Haltungen in der Beratung zu überwinden.

DIE ZUGREISE

Anhand dieser Übung soll demonstriert werden, dass alle Menschen zu stereotypem Denken oder Vorurteilen neigen.

Die Teilnehmenden erhalten ein Arbeitsblatt, auf dem Menschen mit unterschiedlichen Voraussetzungen aufgelistet sind: z.B. Bettler, Migrantin, jünger Künstler mit HIV, behinderte Person, Arbeitssuchender, Person mit Lese- und Schreibschwäche, Angehöriger der Roma, Rentnerin usw. Aus dieser Liste sollen sie drei Personen auswählen, mit denen sie auf eine einwöchige Zugreise gehen, und drei andere, die sie nicht mitnehmen möchten. Hat jeder sechs Personen für sich ausgewählt, sollen die jeweiligen Entscheidungen an-

hand folgender Fragen begründet werden:

1. Welche Faktoren haben bei der Wahl der jeweiligen Personen eine Rolle gespielt?
2. Wie haben sie diese Entscheidung getroffen?
3. Welche Stereotype kommen hier zum Vorschein und woher stammen sie?
4. Haben sie sich unwohl gefühlt, als sie auf diejenigen Personen zu sprechen kamen, die sie nicht mitnehmen wollten?

Es ist gut möglich, dass alle Teilnehmenden unterschiedliche Personen auf die eigene Zugreise mitnehmen, woraus gut ersichtlich wird, dass unterschiedliche Motive zu jeweils einzigartigen Entscheidungen führen.

HEART MAP (HERZLANDKARTE)

Diese sehr einfache Übung kann zur Förderung von Selbstwertgefühl und der Fähigkeit zu Selbstbeurteilung und Selbstreflexion verwendet werden. Zeichnen Sie ein Herz und unterteilen Sie es in vier Quadranten. Die Quadranten werden anschließend folgendermaßen beschriftet:

1. drei Eigenschaften der Personen, die Sie am liebsten haben;
2. drei Dinge, die Sie in Ihrem Leben gerne ändern möchten;
3. drei Dinge, die Sie gut können;
4. drei Wörter, die sie gerne von anderen hören würden.

Bilden Sie danach Arbeitsgruppen zu vier bis fünf Personen und diskutieren Sie die Inhalte der Herzen der Teilnehmenden. Abschließend können Fragen wie folgende gestellt werden:

Persönliche Fragen:

- Inwieweit finden Sie sich selbst in diesen Eigenschaften wieder?
- Nennen Sie drei Schritte zum Erreichen einer Veränderung, die Sie sich wünschen.
- Was haben Sie über sich selbst gelernt?
- Was können Sie Ihrer Meinung nach tun, damit andere Dinge sagen, die Sie gerne hören würden?

Allgemeine Fragen:

- Gab es Antworten, die Sie überrascht haben?
- Konnten Sie etwas Neues an sich selbst entdecken?

STARBURST (STERNENEFFEKT)

Diese Übung eignet sich zur Förderung von Kreativität und als Entspannungsübung. Hierzu werden Fragen formuliert, um Probleme zu lösen und Neues zu entdecken. Die Übung kann als Methode zur Selbsterfahrung und Entwicklung eigener Pläne zur Lösung von Problemen eingesetzt werden (**von Berater/innen und Ratsuchenden anwendbar**). Außerdem lässt sie sich im Beratungskontext als Tool zur Erstellung von Interventionsplänen verwenden.

Anleitung:

- Die Teilnehmer/innen sitzen im Halbkreis und bekommen die Aufgabe, ein bestimmtes Problem zu lösen (spezifisches Problem gefährdeter Gruppen);
- Auf einem großen Stern in der Mitte wird das Hauptthema aufgeschrieben;
- Auf fünf kleineren Sternen wird jeweils eine der W-Fragen **WAS, WER, WO, WARUM, WANN** notiert. Fünf Teilnehmer/innen wählen jeweils eine Frage;
- Jede/r dieser fünf Teilnehmer/innen sucht sich drei bis vier Kollegen, sodass am Ende fünf Gruppen entstehen;
- Die Gruppen arbeiten die jeweiligen Fragen aus;
- Wenn die Bearbeitungszeit um ist, begeben sich alle zurück zum Sternenkreis, der um den großen Stern herum ausgelegt ist, und die

jeweiligen Gruppensprecher lesen die von ihren Gruppen ausgearbeiteten Fragen vor;

- Die anderen Gruppen versuchen, Antworten auf diese Fragen zu geben, oder formulieren Gegenfragen.

Beispiele gefährdeter Gruppen: Arbeitssuchende, Geringqualifizierte, Menschen ohne Schulbildung, gesundheitlich sehr stark beeinträchtigte Menschen

EIN BRIEF AN MICH SELBST

Zweck eines solchen Briefs ist die Reflexion von Problemen oder Ängsten, die einen ersten Schritt auf dem Weg zur Lösung des jeweiligen Problems darstellt.

Die Methode besteht darin, dass Personen mit Problemen, Schwierigkeiten, Minderwertigkeitskomplexen usw. einen Brief an sich selbst schreiben, in dem sie das jeweilige Problem, seine Gründe und seine Folgen sowie vorhandene Ressourcen beschreiben (auf menschlicher, ökonomischer, finanzieller, emotionaler Ebene), die ihnen bei der Bewältigung des Problems hilfreich erscheinen.

Beispiel: „Liebe/r Berater/in ...“; „Lieber Arbeitssuchender/Migrant/Rentner ...“

4. SCHLUSSFOLGERUNGEN

„Jemand der die anderen kennt, ist gebildet. Jemand, der sich selbst kennt, ist weise.“

Lao Tzu

Diversität bedeutet, anzuerkennen, dass Menschen sich in ihrem Aussehen und in ihrer Persönlichkeit voneinander unterscheiden. Diese Dinge zu verstehen und zu respektieren, stellt einen Beitrag zur Entwicklung und Stärkung unserer Zivilgesellschaft dar.

Beratung ist die zwischenmenschliche Beziehung zwischen einer „normalen“ Person und einem Experten, d.h. einer Person, die fachliche Beratung benötigt, dem Klienten, und einem/einer Berater/in (vgl. Egan G., 1990). Hauptzweck der Tätigkeit des Beraters / der Beraterin, bei der es sich um eine Arbeit im sozialen Bereich handelt, ist es, Hilfebedürftige zu unterstützen. Hierzu gehört, die Probleme auf sozialer Ebene, mit denen diese konfrontiert sind, festzustellen, richtig zu bewerten und mit dem Klienten Lösungsmöglichkeiten zu erarbeiten.

Eine erfolgreiche, nach professionellen Standards durchgeführte beraterische Intervention kann erreicht werden durch:

- Theoretische Kenntnisse auf dem Gebiet der Beratung, Vertrautheit mit Begrifflichkeiten und Sinnzusammenhängen in den Bereichen Intervention, Stereotype, Vorurteile, Diversität, Menschenrechte usw.;
- Kenntnisse über die psychologische/soziale Arbeit mit Menschen;
- Vertrautheit mit im Herkunftsland des Ratsuchenden geltenden gesetzlichen Bestimmungen und europäischen Gesetzen in Bezug auf Diversität/Gleichbehandlung, um angemessen intervenieren zu können (Probleme die mit Hautfarbe, körperlichem Entwicklungsgrad, Behinderungen, fehlenden Bildungsvoraussetzungen usw. in Verbindung stehen);
- das Erkennen eigener Stereotype und Vorurteile. Nur so kann langfristig authentische Kommunikation zwischen Gruppen unterschiedlicher kultureller Herkunft hergestellt werden;
- Hinweise auf bestimmte Vertreter einer Gruppe als Gegenbeweis und zur Widerlegung für diese Gruppe geltender Stereotype;
- die Bereitstellung vielfältiger Informationen über die entsprechende Gruppe, deren Werte, Normen und Mitglieder;
- Motivation, zu einem richtigen Verständnis der Gruppe zu gelangen, mit der kommuniziert werden soll;
- das Anstoßen von Aktivitäten zur Erreichung gemeinsamer Ziele.

Der Erfolg von Beratungsprozessen liegt sowohl in der Förderung der beim Klienten / bei der Klientin vorhandenen Fähigkeit, das jeweilige Problem selbst zu lösen, als auch darin, diesem die Verantwortung hierfür zu übertragen. Der/die Klient/in lernt, sich aus seiner Abhängigkeit vom Berater / von der Beraterin zu lösen, und ohne weiterhin Unterstützung bei der Lösung seiner/ihrer Probleme zu erwarten, alle ihm/ihr eigenen Mittel hierfür zu nutzen. Mit anderen Worten: Er oder sie lernt, sich selbst zu helfen.

Schließlich unterscheiden wir Menschen uns zwar beispielsweise in Bezug auf Alter, Hautfarbe, Nationalität oder Religion. Dennoch ist uns allen etwas gemein: das Recht, als Menschen in Würde zu leben. Folglich sollten Berater/innen Aktivitäten fördern, die sich gegen Gewalt, Missbrauch, Ignoranz und Hass richten, und das Grundrecht aller auf Freiheit, Gerechtigkeit und Frieden im Blickfeld haben.

Einheiten von Lernergebnissen	LERNERGEBNISSE			Empfohlene Beurteilungsmethoden	
	Kenntnisse	Fähigkeiten	Kompetenzen		
1. Überblick gesetzlicher Rahmen	EUROPÄISCHE POLITIK				
	Vertrautheit mit den wichtigsten politischen Maßnahmen und rechtlichen Bestimmungen bezüglich Diskriminierung und Menschenrechten in Europa.	Hilfreiche Informationen und die Wichtigkeit der Einhaltung von EU-Recht (an-)erkennen.	Bei Bedarf diese Rechte in der Beratung anwenden können.	Präsentation Selbsterforschung Evaluation (vom Trainer oder der Trainerin angeleitet)	
	EINZELSTAATLICHE POLITIK (RUMÄNIEN, BULGARIEN, DEUTSCHLAND)				
	Vertrautheit mit den wichtigsten politischen Maßnahmen und rechtlichen Bestimmungen bezüglich Diskriminierung und Menschenrechten in den jeweiligen Einzelstaaten.	Für die eigene Beratungstätigkeit wichtige gesetzliche Bestimmungen kennen.	Erfüllen der beratenden Funktionen, Ratsuchenden bei der richtigen Auslegung der eigenen Rechte zu helfen.		
	FÜR DEN KAMPF GEGEN DISKRIMINIERUNG ZUSTÄNDIGE STAATLICHE INSTITUTIONEN (RUMÄNIEN, BULGARIEN, DEUTSCHLAND)				
	Für die eigene Arbeit hilfreiche Institutionen kennen.	In der Lage sein, die richtige Institution für die Lösung des Falls zu finden.	Aufbau eines (lokalen) sozialen Netzwerks unter Einbeziehung aller Institutionen, die für Menschenrechte und allgemeine Gleichbehandlungsgesetze kämpfen.		
2. Haupthindernisse bei der Förderung von Diversität: Stereotype, Vorurteile, Diskriminierung	STEREOTYPE, VORURTEILE				
	Wissen um die Existenz von Stereotypen und Vorurteilen.	Die Unterschiede zwischen Stereotypen und Vorurteilen verstehen und deren Auswirkungen auf Berater/in und Ratsuchende/n erkennen.	Sich der eigenen Stereotypen und Vorurteile bewusst zu werden, ist wesentlich für nachhaltige authentische Kommunikation zwischen unterschiedlichen kulturellen Gruppen. Wie können Berater/innen negative Vorurteile in positive Meinungen umwandeln?	Präsentation Beispiele aus dem Handbuch mit angeleiteter Diskussion Einzelarbeit	
	ARTEN DER DISKRIMINIERUNG UND DISKRIMINIERUNGSBEDINGTE HEMMNISSE AUFGRUND VON RELIGIÖSEN ÜBERZEUGUNGEN, BEHINDERUNG, NATIONALER UND ETHNISCHER ZUGEHÖRIGKEIT, HAUTFARBE				
	Arten der Diskriminierung und deren mindenden Einfluss auf die persönliche Integrationsfähigkeit kennen.	Das Recht auf Individualität jedes Menschen ungeachtet der jeweiligen Gruppenzugehörigkeit anerkennen.	Der/die Berater/in ist in der Lage, zwischen Folgen und tatsächlicher Art der Diskriminierung zu unterscheiden.		

Einheiten von Lerner- gebnissen	LERNERGEBNISSE			Empfohlene Beurteilungs- methoden
	Kenntnisse	Fähigkeiten	Kompetenzen	
3. Selbst- reflexion	SELBSTREFLEXION UND EMOTIONALE INTELLIGENZ BEI DER FÖRDERUNG VON DIVERSITÄT UND MENSCHENRECHTEN			
	Für die beraterische Tätigkeit geeignete Methoden und Arbeitstechniken zur Gleichbehandlung kennen und anwenden: sowohl berater- als auch klie- ntenbezogen.	Beraterische Strat- egien und wie diese begründet sind sowie gefühls-, gedanken- und verhaltensauslösende Mechanismen ver- stehen. Beraterische Fähigkeiten haben einen persönlichen Bezug und sind Grundlage für die stufenweise Ausbildung eines individuellen Bera- tungsstils.	Sich der eigenen pos- itiven und negativen Seiten bewusst werden, um den eigenen Wert/ die eigene Einzigar- tigkeit und den Wert/die Einzigartigkeit anderer zu erkennen, Vergan- genheit, Gegenwart und Zukunft als Kon- tinuum zu verstehen, Unterschiede zwischen den Mitgliedern einer Gruppe zu respektieren und vorhandene Hin- dernisse besser bewälti- gen zu können.	Beispiele aus dem Hand- buch mit angeleiteter Diskussion Einzelarbeit Gruppenar- beit Evaluation

CURRICULUM

UNTERTHEMEN	LEHR- UND LERNMETHODEN	MATERIALIEN	DAUER
Einleitung	- Vorstellung der im Modul verfolgten Ziele - Fragerunde: Erwartungen an das Thema	- Trainingshandbuch und ggf. Präsentationsfolien - Flipchart	10 Min. 10 Min.
1. Überblick über gesetzliche Rahmenbedingungen 1.1 Europäische Politik	- Präsentation der mit dem Thema verfolgten Ziele - Diskussion über Diversität und Menschenrechte in Europa: gesetzliche Bestimmungen mit Bezug zum Thema	- Trainingshandbuch Kapitel 1 - Flipchart bzw. ggf. Präsentationsfolien	10 Min. 20 Min.
1.2 Politik in den Einzelstaaten	- Gruppenarbeit gemäß Handbuch, anschließende Präsentation der Ergebnisse und Diskussion - Präsentation einzelstaatlicher Gesetzgebungen mit Bezug zum Thema - Ggf. weitere Informationen zum Thema	- Trainingshandbuch Kapitel 1.2 und ggf. Präsentationsfolien - Ein Flipchartbogen pro Gruppe	30 Min. 20 Min. 5-10 Min.
2. Haupthindernisse bei der Förderung von Diversität	- Gruppenarbeit (Brainstorming) wie in Kapitel 2 beschrieben - Vorstellung der Begrifflichkeiten (Diversität, Respekt, Menschenrechte, Gleichberechtigung) - Potentielle Schwierigkeiten von Beratern beim Umgang mit Diversität	- Trainingshandbuch Kapitel 2 - Post-its, Flipchart	10 Min 15 Min. 15 Min.

UNTERTHEMEN	LEHR- UND LERNMETHODEN	MATERIALIEN	DAUER
2.1. Stereotype, Vorurteile	• Begriffliche Definition, themenrelevante Aspekte, Diskussion mit den Teilnehmenden • Übung wie im Modul beschrieben • Fallstudienpräsentation • Feedback und Schlussfolgerungen	• Trainingshandbuch Kapitel 2.1 und ggf. Präsentationsfolien • Arbeitsblatt	10 Min. 15 Min. 15 Min. 10 Min.
2.2 Arten der Diskriminierung und diskriminierungsbedingte Hemmnisse	• Präsentation und Erklärung verschiedener Arten von Diskriminierung • Auswirkungen der Diskriminierung (auf die Klient/innen sowie die Arbeit des Beraters) • Übungen wie im Modul beschrieben: Beispiele für Diskriminierung und Reaktionen des Beraters • Ergebnispräsentation und -diskussion, Feedback, mögliche Kategorisierungen	• Trainingshandbuch Kapitel 2.2, ggf. Präsentationsfolien • Arbeitsblätter	10 Min. 10 Min. 15 Min. 10 Min.
3. Selbstreflexion und emotionale Intelligenz bei der Förderung von Diversität und Menschenrechten	• Persönliche vs. berufliche Eigenschaften • Beschreibung und Diskussion professioneller Methoden, Ergebnisse (Braune-Augen-Blaue-Augen-Theorie, Eisbergmodell) • Emotionale Intelligenz, Befähigung (Selbstbefähigung) • Übungen: Zugreise, Heart-Map (Herzlandkarte), Starburst (Sterneneffekt), Ein Brief an mich selbst (Anwendung je nach Teilnehmerzahl)	• Trainingshandbuch Kapitel 3 • Film über das Jane-Elliott-Experiment, Internetzugang, Beamer, Lautsprecher • Arbeitsblätter • Arbeitsblätter, Flipchart, Post-its	15 Min. 40 Min. 15 Min. 10-40 Min. (je nach Anzahl der Übungen)
Schlussfolgerungen	• Diskussion darüber, ob die Erwartungen der Teilnehmer/innen erfüllt wurden • Präsentation der Ergebnisse • Feedback zum Modul	• Offene Diskussion, Flipchart	10 Min. 20 Min. 10 Min.

QUELLENANGABEN

- Respect pentru diversitate, (British Council, 2010)
- Miftode V., Cojocaru M, Sandu M., Teorie si Metoda in asistenta sociala, Iasi, 2010
- Mitrofan I., Nuta A., Consilierea psihologica. Cine? Ce? Cum?, 2011
- Nicoara P.C., Rolul asistentului si lucratorului social in cadrul serviciilor furnizate de administratia publica locala, Cluj-Napoca, 2012
- Szelmenczi A. and Szelmenczi M., Diversity = Normality (POSDRU/87/1.3/S/63329 2013)
- Bourhis R. Y. and Leyens J. P., Stereotypes, discrimination, relationships between groups (Polirom, Bucuresti 1997)
- Egan G., The skilled helper: a systematic approach to effective helping, 1990
- Cambridge Dictionary
- <http://www.dictionary.com>
- <http://www.tatsachen-ueber-deutschland.de/en>
- <http://www.bpb.de/nachschlagen/lexika/recht-a-z/21816/antidiskriminierungsgesetz>
- http://www.antidiskriminierungsstelle.de/DE/Beratung/beratung_node.html
- <http://www.hrw.org>
- <http://www.parliament.bg/en/>
- <http://www.vks.bg/english>
- <http://www.antidiscriminare.ro>
- <http://www.stiriong.ro>
- http://www.cdep.ro/informatii_publice/ong.pe_dom
- <http://www.totiegali.ro>
- <http://www.tdh-moldova.md/index.php?l=ro>
- <http://www.iceberg.1educat.ro>
- <http://www.ohchr.org/EN/UDHR/Pages/Language.aspx?LangID=ger>
- http://www.institut-fuer-menschenrechte.de/fileadmin/user_upload/PDF-Dateien/Pakte_Konventionen/ICERD/icerd_en.pdf
- http://www.institut-fuer-menschenrechte.de/fileadmin/user_upload/PDF-Dateien/Pakte_Konventionen/ICESCR/icescr_en.pdf
- <http://www.state.gov/documents/organization/160182.pdf>
- <http://www.state.gov/documents/organization/253103.pdf>

MODUL 4 Beratung zur Existenzgründung

ENTWICKELT VON DER ANGEL KANCHEV UNIVERSITÄT RUSE

ZIELE UND ANGESTREBTE LERNERGEBNISSE DES MODULS

Hauptziel dieses Fortbildungsmoduls ist es, Expert/innen auf dem Gebiet der Beratung die Fähigkeiten und Denkweisen zu vermitteln, die diese benötigen, um Menschen aus auf dem Arbeitsmarkt benachteiligten Gruppen näherzubringen, wie diese ihre kreativen Ideen in unternehmerische Aktivitäten umsetzen können. Berater/innen sollten in der Lage sein zu erklären, dass Unternehmertum auch für Menschen aus benachteiligten Gruppen als Schlüsselkompetenz gesehen werden kann, die sowohl deren persönlicher Entwicklung als auch aktiver bürgerlicher Beteiligung, gesellschaftlicher Einbindung und Beschäftigungsfähigkeit förderlich ist.

Der vorliegende Kurs dient also dem Zweck, Berater/innen mit Kenntnissen über einige grundlegende Besonderheiten auszustatten, die bei der Durchführung von Fortbildungen und Beratungen zu Unternehmertum, persönlichen unternehmerischen Einstellungen und unternehmerischem Verhalten zu beachten sind. Die enthaltenen Lehr- und Lernmaterialien sollen die Berater/innen dabei mit den notwendigen praktischen Ansätzen und theoretischem Hintergrundwissen vertraut machen, wie sie auf die Wünsche auf dem Arbeitsmarkt benachteiligter Gruppen, sich erste unternehmerische Kenntnisse und Fähigkeiten anzueignen, eingehen können. Im Verlauf des Kurses werden den Berater/innen eine ganze Reihe von Werkzeugen vorgestellt, die der Vermittlung von Kenntnissen und Fähigkeiten in verschiedenen Bereichen mit Anwendungsbezug auf Unternehmertum dienen: Entscheidungsfindung, Planung, Organisation, Führung, Managementüberwachung, Veränderungsmanagement, und zwar in den Sektoren Landwirtschaft, Tourismus und Handwerk. Zudem erfahren die Berater/innen, wie sie ihre Klient/innen durch die Lektüre und Analyse von Fallstudien bei der Entwicklung praktischer Fähigkeiten fördern können, die diese in den Sektoren Landwirtschaft, Tourismus und Handwerk einsetzen können.

Im Detail lassen sich die erwarteten Lernergebnisse für die teilnehmenden Berater/innen nach Abschluss des Kurses folgendermaßen zusammenfassen:

- Fähigkeit, Unternehmertum klientengerecht zu definieren;
- Fähigkeit, Für und Wider einer unternehmerischen Laufbahn sowie Förder- und Beratungsmöglichkeiten zu erläutern;
- Verwendung eines anwendungsorientierten Ansatzes, um Klient/innen das Thema Innovationen näherzubringen;
- Fähigkeit, Klient/innen die Themen nachhaltige Entwicklung und Umweltproblematik näherzubringen;
- Fähigkeit, zu erklären, was unter dem Begriff Ökounternehmertum zu verstehen ist;
- Fähigkeit, Klient/innen durch Beratung in die Lage zu versetzen, eine genaue Beschreibung der eigenen Geschäftsideen auszuarbeiten und Geschäftsmodelle zu erstellen;
- Fähigkeit, klientengerecht zu erklären, worum es sich bei Geschäftsplänen handelt.

Der Inhalt des Moduls ist in fünf Hauptthemen unterteilt:

- I. Was versteht man unter Unternehmertum? Das Unternehmerprofil
- II. Chancenerkennung
- III. Umwelttrends: Hauptprobleme und -chancen
- IV. Geschäftsmodellierung
- V. Geschäftsplanung

AUFBAU DES MODULS: EINLEITUNG

VORSTELLUNGSRUNDE MIT DEN TEILNEHMENDEN UND DEM KURSLEITER: ÜBUNG ZUM AUFBAU VON GRUPPENDYNAMIK.

Beispiele: Tools für die Übung zur Gruppendynamik

DIE GESCHICHTE MEINES NAMENS: Beschreiben Sie die Bedeutung Ihres Namens, dessen Herkunft und familiäre oder kulturelle Traditionen, die mit Ihrem Namen zusammenhängen. Es kann auch sein, dass Namen eine unerwartet interessante Herkunftsgeschichte zugrundeliegt. Insbesondere im Fall von Gruppen mit ethnischer Diversität wird dies für eine interessante Methode zur gegenseitigen Vorstellung gehalten (vgl. Neill 2004). Die Übung funktioniert gut, wenn zuvor bereits Aufwärmaktivitäten stattgefunden haben. Einer ihrer Hauptvorteile ist, dass sie sowohl

in interkultureller als auch allgemeiner Hinsicht Respekt, Verständnis und Austausch fördert. Eine Variante wäre, dass sich zunächst nebeneinandersitzende Teilnehmer/innen die Geschichte ihres Namens erklären und dann jede/r Teilnehmer/in, gebeten wird, seine/n Nachbar/in der Gruppe vorzustellen und dabei zu erklären, was der jeweilige Name bedeutet und wo dieser herkommt.

ERSTER BUCHSTABE: Diese Technik eignet sich für den Einsatz in völlig neu gebildeten Gruppen und hilft dabei, sich die Namen der anderen Teilnehmenden leichter einprägen zu können. Hierzu stellt sich jede/r Teilnehmer/in namentlich und anhand einiger persönlicher Eigenschaften, die der/die Kursleiter/in im Vorfeld auswählt vor – z.B. was mögen Sie am liebsten, was würden Sie in der Zukunft gerne einmal ausprobieren oder besitzen, wo würden Sie gerne einmal hinfahren usw. Es empfiehlt sich, nicht mehr als drei Themen oder Fragen zu wählen und diese auf einer Tafel oder einem Flipchart zu fixieren, um die Teilnehmenden bei Konzentration zu halten. Der/die Kursleiter/in kann auch selbst den Anfang machen und, um ein Beispiel zu geben, zunächst seinen/ihrer eigenen Namen und persönliche Eigenschaften nennen, die mit dem ersten Buchstaben seines/ihrer Namens beginnen. Auf diese Weise wird den Teilnehmer/innen ein wenig die Schüchternheit genommen und die Möglichkeit gegeben, dem Beispiel des Kursleiters / der Kursleiterin zu folgen.

KREUZWORTRÄTSEL: Der/die Kursleiter/in schreibt das Hauptthema des Kurses – „*Unternehmertum*“ an die Tafel oder das Flipchart. Anschließend fügt jede/r Teilnehmende in Kreuzworträtselmannier seinen eigenen Namen an einen der Buchstaben an, die sich bereits an der Tafel befinden. Diese Methode stärkt den Gruppenzusammenhalt und lässt sich leicht mit „*Die Geschichte meines Namens*“ kombinieren.

Warum wird diese Fortbildung angeboten?

Was sind die erwarteten Ergebnisse nach Abschluss der Fortbildung? Worin besteht der Nutzen für die Kursteilnehmenden?

Hierzu kann der/die Kursleiter/in beispielsweise eine (PowerPoint) Präsentation vorbereiten, in der er oder sie die von den Kursteilnehmenden nach Kursabschluss erworbenen Schlüsselkenntnisse, -fähigkeiten und -kompetenzen in folgende Bereiche unterteilt, vorstellt und skizziert:

KENNTNISSE: Geschäftschancen durch Marktkenntnisse mit Klient/innen analysieren; Geschäftsideen und Alternativen mit Klient/innen beurteilen; die besondere Rolle eines Unterneh-

ERWARTUNGEN: WAS MÖCHTEN DIE KURSTEILNEHMENDEN ERREICHEN?

Zu Beginn sollte der/die Kursleiter/in den Schwerpunkt auf die Festlegung der Ziele des Kurses legen und dabei die Standpunkte der Teilnehmenden als Ausgangspunkt nehmen. Die Lernenden im Kurs, die ja selbst ebenfalls Berater/innen sind, müssen in den Prozess der Zielfestlegung mit einbezogen werden. Dies ist ein wichtiger teilnehmerorientierter und integrativer Ansatz, dessen Hauptvorteil es ist, dass die Lernenden so die Möglichkeit erhalten, sich selbst als Gestalter des eigenen Bildungsprozesses zu sehen.

Ein geeignetes Tool hierzu ist eine Schreibübung mit anschließender Diskussion, die auf nette und ungezwungene Art und Weise durchgeführt werden sollte. Bei der Durchführung können zwei verschiedene Sorten Karten (unterschiedlicher Form oder Farbe) verwendet werden, auf die die Teilnehmer/innen (anonym) kurze Aussagen zu den positiven Ergebnissen notieren, die sie sich vom Kurs erwarten, bzw. negative Ergebnisse, die sie eher vermeiden möchten. Die Karten werden dann in zwei mit JA und NEIN überschriebenen Spalten an eine Tafel geheftet, oder der/die Kursleiter/in zeichnet einen Baum an die Tafel, wobei positive Ergebnisse in die Krone des Baums und negative wie heruntergefallene Äpfel am Boden um den Baum herum angebracht werden. Nachdem alle Teilnehmenden ihre Karten an der Tafel befestigt haben, nimmt sich der/die Kursleiter/in ein paar Minuten Zeit, um ähnlich beschriftete Karten entsprechend hervorzuheben und sie in Kategorien aufzuteilen, zum Beispiel: Erwartungen an den Lehrprozess und die Interaktion zwischen Kursleiter/in und Teilnehmenden, persönliche Erwartungen der Lernenden an sich selbst und die anderen Gruppenmitglieder, Erwartungen an den Kursleiter / die Kursleiterin als lehrende/r Berater/in.

mers / einer Unternehmerin verstehen und den Klient/innen näherbringen.

FÄHIGKEITEN: bei den Klient/innen Kreativität, Ressourcenplanung, Finanzkompetenz, Ressourcenverteilung, Risiko-/Unsicherheitsmanagement und Teamarbeit fördern.

KOMPETENZEN: Unterstützung der Klient/innen zu mehr Selbstständigkeit, Selbstvertrauen, Selbstmanagement, Verantwortung bei der Aufgabenbewältigung, der Einhaltung von Fristen und der Zusammenarbeit mit anderen; Fähigkeit fördern, Innovationen und Veränderungen zu akzeptieren; Fähigkeit fördern, aus Fehlern zu lernen.

THEMA I Was versteht man unter „Unternehmertum“? Unternehmerprofil

I.1. (GGF.) AUFWÄRMÜBUNG:

Was ist Unternehmertum? Wie würden Sie das Profil eines Unternehmers bzw. einer Unternehmerin definieren? Brainstorming, Sammeln der Ergebnisse auf Karteikarten (ggf. Flipchart oder Pinnwand).

I.2. PRÄSENTATION: DEFINITION „UNTERNEHMERTUM“ (LARSON, 2012, S.144)

In den Veröffentlichungen Russel S. Schobels, eines Forscher auf diesem Gebiet, werden Unternehmer als Personen definiert, die geschäftliche Aktivitäten oder ein Unternehmen organisieren, steuern und die hierbei entstehenden Risiken übernehmen (Russell, 2008). Unternehmer sind Träger von Veränderungen. Unternehmertum ist ein Prozess, bei dem es darum geht, herauszufinden, wie vorhandene Ressourcen auf neue Art und Weise miteinander kombiniert werden können. Erfolgreiche Unternehmer sorgen dafür, dass alle Beteiligten sich ein größeres Stück vom wirtschaftlichen Kuchen abschneiden können. Eine der beliebtesten Unternehmerdefinitionen des 20. Jahrhunderts ist die von Joseph Schumpeter, der Unternehmer als Innovatoren beschreibt, von denen neue Waren oder Produktionsmetho-

den in die Wirtschaft eingeführt werden. Laut Schumpeter sind Unternehmer hierbei Störkräfte im ökonomischen System, da der Erfolg ihrer Handlungen auf dem Scheitern von Mitbewerbern oder der Veralterung ihrer Produkte beruht. Im Gegensatz hierzu sieht Kirzner die unternehmerische Aktivität als Entdeckungsprozess und definiert Unternehmer somit als Personen, die von anderen bisher unbemerkte Profitmöglichkeiten entdecken.

Andere Positionen ergänzen diese Definition. Unternehmer werden hier als Personen bezeichnet, die sich dazu entschlossen haben, neue Unternehmen zu gründen. Unternehmertum wird dementsprechend als Prozess der Schaffung und Etablierung neuer Geschäftsvorhaben definiert. Auch wird die Möglichkeit berücksichtigt, dass Unternehmer Maßnahmen zur Erweiterung ihrer jeweiligen Unternehmen und Geschäftsbereiche vornehmen. Ein wichtiger Aspekt ist hierbei, dass im Unternehmertum, Erfindungen mit wirtschaftlichem Erfolg verknüpft werden, was spezielle persönliche Eigenschaften wie Ehrgeiz, Führungskompetenz, Teamfähigkeit, persönliches Mitwirken und Engagement erforderlich macht. (vgl. Shaitegger, 2002, GMI Summer: S. 45).

I.3. VERFÜGEN MEINE KLIENT/INNEN ÜBER DIE NOTWENDIGEN PERSÖNLICHEN FÄHIGKEITEN UND EINSTELLUNGEN, UM UNTERNEHMER/INNEN ZU WERDEN? SELBSTTEST, FEEDBACK

In diesem Abschnitt sollte der/die Kursleiter/in den Berater/innen Fragebögen und verschiedene Arten von Tests zur Analyse persönlicher Eigenschaften vorlegen, die bei der Arbeit mit potentiellen Unternehmern verwendet werden. Die Lernenden sollten hierbei darauf hingewiesen werden, dass die jeweiligen Tests nicht zur persönlichen Bewertung und zum gegenseitigen Vergleich unter den anwesenden Teilnehmenden gedacht sind, sondern vielmehr der Verwendung als Instrumente in den eigenen Beratungssitzungen zur Einschätzung ausbaufähiger Stärken und Merkmale der jeweiligen Klient/innen dienen sollen. Es ist durchaus üblich, dass Fragebögen lediglich ausgeteilt und einige Hinweise zu deren Inhalt und möglichen Beantwortungsformen gegeben, individuelle Ergebnisse jedoch nicht diskutiert werden.

Schließlich besteht auch das Ziel darin, die Teilnehmenden mit der jeweiligen Art von Instrumenten bekannt zu machen.

Zu den am häufigsten verwendeten Arten von Tests gehören beispielsweise:

- **Persönlichkeitstypen:** basierend auf einem Ansatz von C.G. Jung und später überarbeitet von Isabel Briggs Myers. Ein Testbeispiel kann online auf <https://www.16personalities.com/de/kostenloser-personlichkeitstest> durchgeführt werden. Weitere Erläuterungen und Anwendungsmöglichkeiten der Testergebnisse für den Bereich der Berufsberatung finden sich ebenfalls auf dieser Webseite (vgl. Humanmetrics, 2016).
- **Teamrollentest nach Belbin:** Belbin definiert neun unterschiedliche Verhaltensweisen am Arbeitsplatz. Teamrollen sind in diesem Zusam-

menhang als menschliche Neigungen definiert, sich auf bestimmte Art und Weise zu verhalten, einzubringen und mit anderen in Beziehung zu treten (vgl. Belbin, 2016).

- **Work-Value-Test (Test zum Wert der Arbeit):** Dieses Instrument dient dazu, eine Vorstellung davon zu vermitteln, welche Faktoren der Arbeit bzw. beruflichen Entwicklung Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit auslösen. Ein Probetest (kostenloser Zugang) ist auf <https://www.123test.com/work-values-test/> verfügbar (vgl. 123test BV, 2016).

Interessierte können online auf noch viele weitere Testbeispiele zum Thema Unternehmertum zugreifen. Geben Sie einfach die Suchbegriffe „Unternehmertum Test“ in Ihre Suchmaschine ein und analysieren Sie die gefundenen Treffer. Manche der Online-Quellen bieten kostenlose Tests an, andere sind teilweise oder vollständig kostenpflichtig. Es empfiehlt sich, eine Diskussion über Fragestellungen anzustoßen, wie zum Beispiel: Welches sind die wichtigsten persönlichen Fähigkeiten und Einstellungen, die für unternehmerische Aktivitäten benötigt werden? Wie lassen sich diese bei anderen oder bei mir selbst erkennen? Wie können diese gefördert werden und von welchen Faktoren werden sie beeinflusst?

1.4. FÜR UND WIDER EINER UNTERNEHMERISCHEN LAUFBAHN

Vorteile für Arbeitssuchende und Geringqualifizierte, Nutzen für Gesellschaft und Wirtschaft. Potentielle Nachteile, die das Leben als Unternehmer mit sich bringt

Ein eigenes Unternehmen zu gründen oder sich einer Gruppe von Mikro-, kleinen oder mittleren Unternehmen anzuschließen, bedeutet für gewöhnlich in mehrerlei Hinsicht einen **Nutzen für die jeweilige lokale Gemeinschaft und Wirtschaft**: Schaffung neuer Arbeitsplätze; Förderung von Innovationen, kreativem Denken und Problemlösungen; Befähigung zahlreicher Personen mit spezifischen Bedürfnissen und Voraussetzungen, darunter z.B. Frauen und Angehörige von Minderheiten, zu finanziellem Erfolg und Unabhängigkeit; Förderung und Steigerung der Effektivität größerer Unternehmen durch die Übernahme von Lieferantenaufgaben: Lieferung von Materialien und Komponenten, Bereitstellung von Dienstleistungen und Vertrieb der Produkte größerer Unternehmen auf dem Markt. Auch für **Arbeitssuchende oder Geringqualifizierte** bringen die Gründung eines eigenen Unterneh-

mens und unternehmerische Aktivitäten einige Vorteile: Unabhängigkeit, da es sich um Jobs handelt, in denen man sein eigener Chef ist; Generierung von Einkünften oder Steigerung gegenwärtiger Einkünfte durch die Erschließung neuer Einkommensquellen; Verbesserung der Lebensqualität, da die unternehmerische Tätigkeit mit den eigenen persönlichen Präferenzen in Einklang steht und ebenso Freiheit bei der Einteilung von Arbeits- und Freizeit bedeutet; persönliche Zufriedenheit; Erwerb neuer Fähigkeiten und Kenntnisse, die zur Führung des eigenen Unternehmens benötigt werden und zur persönlichen Entwicklung der jeweiligen Person beitragen.

Allerdings gibt es auch **eine gewisse Zahl an möglichen Nachteilen**, die das Leben als Unternehmer/in mit sich bringt und die in die Überlegungen bei der Gründung eines eigenen Unternehmens mit einbezogen werden sollten:

- **FINANZIELLES RISIKO** – Es besteht die Gefahr, sein ganzes Geld, die gesamten familiären Ersparnisse und sein gesamtes Eigentum zu verlieren, sollte die geschäftliche Tätigkeit nicht erfolgreich verlaufen. Zudem erfordert die Umsetzung mancher Geschäftsideen zu Anfang enorme Kapitaleinsätze. Ein weiteres potentiell entmutigendes Problem ist, dass hinsichtlich der Höhe der zu erwartenden Gewinne keine Garantien gegeben werden können;
- **EINGESCHRÄNKTER ZUGANG ZU FINANZIELLEN MITTELN** – Neu gegründete Unternehmen haben im Vergleich zu größeren bereits etablierten Unternehmen einen erschwerten Zugang zu finanziellen Mitteln, da sie zunächst keine Finanzhistorie (Gewinne und Verluste vorangegangener Jahre) vorweisen und ihre Erfolgsfähigkeit potentiellen Investoren gegenüber noch nicht belegen können;
- **VERZÖGERTE ERTRAGSFÄHIGKEIT** – Für gewöhnlich müssen Unternehmen während der ersten Monate oder manchmal gar Jahre enorme Anstrengungen unternehmen, um Marktanteile zu ergattern und Kunden zu gewinnen. Aus diesem Grund sind die erwirtschafteten Umsätze und Gewinne zunächst geringer;
- **ZEITEINSATZ** – Die Gründung und Führung eines eigenen Unternehmens nimmt einen Großteil der Zeit des alltäglichen Lebens des Unternehmers in Anspruch. Häufig stellen Unternehmer hierbei fest, dass sie mehr Zeit im eigenen Unternehmen verbringen, als sie dies in Unternehmen, bei denen sie als Angestellte arbeiteten, taten;

- **STRESS** – Unternehmensgründer/innen und -inhaber/innen müssen sich um viele verschiedene das eigene Unternehmen betreffende Aspekte sowie die Auswirkungen der von ihnen getroffenen Entscheidungen auf andere kümmern. Ständig über Lieferanten- und Kundenbeziehungen, angemessene und flexible Preispolitik, Marketing, Personalfragen und die Verantwortung für die eigenen Mitarbeiter/innen und deren Familien nachzudenken, kann viel Druck und Frustration bedeuten. Ein weiteres Thema ist die Schwierigkeit, ein ausgewogenes

Verhältnis zwischen beruflichem und privatem Leben zu bewerkstelligen, da auch die eigene Familie, Ruhephasen und Freizeitgestaltung vom Unternehmer Beachtung fordern.

Weitere Lektüreempfehlungen:

- Collins, K. An Introduction to Business. Creative-Commons-Lizenz, zum kostenlosen Herunterladen. <http://2012books.lardbucket.org/>
- Houston Chronicle. Small business publications and articles (powered by studio). <http://smallbusiness.chron.com>

ÜBUNG ZU THEMA I.4:

BRAINSTORMING ZU FÜR UND WIDER EINER UNTERNEHMERISCHEN LAUFBAHN

Eine sehr interessante Übung, die vor dem theoretischen Input mit den Teilnehmer/innen angeleitet werden sollte. Für die Durchführung wird folgender Ablauf empfohlen:

1. Jede/r Teilnehmer/in erhält ein Blatt Papier, auf dem eine Tabelle zu sehen ist (die der/die Kursleiter/in im Vorfeld der Übung erstellt hat). Die Aufgabe besteht darin, jeweils fünf Vor- und Nachteile des Einschlagens einer unternehmerischen Laufbahn in diese Tabelle einzutragen. Die Einträge sollten zudem begründet (Frage: Warum?) und entsprechende Vorschläge zur Unterstützung beim Für oder zu Maßnahmen zur Überwindung von Hemmnissen beim Wider gemacht werden. Zeit: 20 Minuten.
2. Die Lernenden weisen den jeweils fünf Ideen jeder Kategorie (Für und Wider) Prioritäten zu, je nachdem, welche Bedeutung sie den jeweiligen Punkten beimessen. Zeit: 5 Minuten.
3. Die Lernenden werden in Kleingruppen von drei bis vier Teilnehmer/innen eingeteilt und diskutieren die gemachten Vorschläge untereinander. Am Ende der Diskussion sollte eine

gemeinsame Entscheidung bezüglich der Listeinträge und entsprechenden Prioritäten stehen (mehr als fünf Einträge sind hier möglich). Das Hauptziel ist hierbei, dass alle Mitglieder der jeweiligen Gruppe sich am Ende über die Vor- und Nachteile zugewiesener Prioritäten einig sind. Zeit: 20 Minuten.

4. Diskussion mit allen Gruppen und dem/die Kursleiter/in über die wichtigsten das Für und Wider unternehmerischer Aktivitäten betreffenden Punkte und wie mit diesen umgegangen werden sollte.

Diese Übung hat darüber hinaus weitere positive Effekte: Training analytischer Fähigkeiten, Bewertung unterschiedlicher Standpunkte, Teamarbeit, kommunikative Fähigkeiten, Empathie, Verhandlungsgeschick, Erkennen logischer Verbindungen: „Ursache, Wirkung, Reaktion“.

I.5. EINHOLEN VON UNTERSTÜTZUNG UND RAT BEIM EINSCHLAGEN EINER UNTERNEHMERISCHEN LAUFBAHN: AUFBAU EINES PERSÖNLICHEN UNTERNEHMERNETZWERKS

Zu Beginn der jeweiligen unternehmerischen Aktivitäten und insbesondere dann, wenn es um die Umsetzung von Innovationen geht, hat der Gründer (Unternehmer) die Möglichkeit, sich an verschiedene Quellen finanzieller Unterstützung zu wenden – zum Beispiel **Risikokapital, transnationale Finanzierungs- und Förderprogramme, spezielle nationale Förderprogramme, Bankkredite**. Die Finanzierung über Risikokapital ist bei Unternehmensneugründungen für gewöhnlich dann möglich, wenn mit großem Wachstum und hohem Marktwert gerechnet werden kann.

Risikokapitalgeber kompensieren das hohe Risiko, das sie eingehen, mit höheren Renditen bei den Kapitalerträgen. Einige EU-geförderte Programme fördern innovative Entwicklungen und deren praktische Umsetzung durch die Finanzierung von Produktionsstätten und infrastrukturellen Entwicklungen sowie die Schaffung von Arbeitsplätzen, Maßnahmen zur Verbesserung der regionalen Entwicklung, Bildung und Gesundheitsversorgung.

Ein Beispiel für eine Plattform zur Unterstützung von Jungunternehmern findet sich unter: http://europa.eu/youreurope/business/funding-grants/access-to-finance/index_en.htm?pk_campaign=OpenForBusinessA2FHU-EN&pk_source=facebook

Der Erfolg unternehmerischer Aktivitäten kann vom Einfluss unterschiedlicher Akteure abhängen. Laut Berichten des Weltwirtschaftsforums (www.weforum.com) ist Unternehmertum in vier als „Befähiger“ bezeichnete Schichten der Unterstützung eingebettet, die sich in folgende Kategorien einteilen lassen: persönlich (Berater/in, Bildung), finanziell (Investoren), geschäftlich (Inkubatoren, Vereinigungen), umgebungsspezifisch (Richtlinien, Infrastruktur, Kultur) (vgl. ANDE, 2013).

Definitionen der Hauptakteure bei der Förderung von Unternehmertum:

INVESTOR/IN – auch Business Angel genannt: Eine Person, die eigenes Vermögen in Start-up-Unternehmen investiert. Zu den Hauptmotiven zählen hierbei Gewinne und Kapitalerträge, zuweilen sind jedoch auch soziale Beweggründe mit im Spiel – Freude daran, anderen zu helfen,

diese zu Erfolg anzustacheln, Lebensqualität zu verbessern usw. Investoren übernehmen das mit ihren Investitionen verbundene Risiko und erhalten als Gegenleistung die Chance, am zukünftigen Erfolg des jeweiligen Unternehmens teilzuhaben.

UNTERNEHMENSBERATER/IN: Spezialist/in, der/die Unternehmer berät und betreut. Dies kann auch Fortbildungen zu gewissen Themen mit einschließen. Unternehmensberater/innen, Experten und Fachleute mit spezifischen Kenntnissen, Fähigkeiten und Erfahrungen, deren Rat und Unterstützung Unternehmern beim Erreichen unternehmerischen Erfolgs behilflich ist.

ERFINDER/IN: Personen, die neue Ideen für Produkte, Abläufe, Technologien oder spezifische Ansätze erarbeitet haben. Die jeweilige neue Idee kann dabei bereits patentiert sein und zur Vermarktung bereit stehen. Wenn die jeweilige neue Idee, die Erfindung, schließlich auf den Markt kommt, wird sie zur Innovation. Für gewöhnlich sind Erfinder/innen Wissenschaftler/innen, die neues Wissen schaffen oder bereits existierende Erkenntnisse in neuer Weise miteinander kombinieren. Wenn Erfinder/innen zusätzlich über die Fähigkeit verfügen, die neue Idee auf den Markt zu bringen, werden sie zu Innovatoren.

THEMA II Chancenerkennung

II.1. INNOVATIVES DENKEN

ROLLENSPIELÜBUNG ZUR FESTSTELLUNG VON PROBLEMEN, DIE MIT UNTERNEHMERISCHEM POTENTIAL ZU TUN HABEN.

Teamarbeit zum Treffen unternehmerischer Entscheidungen, die über die Norm hinausgehen, zum Beispiel bei der Suche nach neuen Anwendungsgebieten für bereits existierende Produkte oder Dienstleistungen, wenn unbefriedigte Kundenbedürfnisse erkannt werden und unternehmerische Lösungen diesbezüglich erarbeitet werden sollen.

BEISPIEL: „Die Büroklammer“, Unternehmensplanspiel

1. Die Gruppe wird in kleinere Teams zu 3 bis 5 Teilnehmer/innen aufgeteilt. Von dem/der Kursleiter/in erhalten diese jeweils eine Packung Büroklammern. **Zeit: 10 Minuten.**
2. Der/die Kursleiter/in gibt folgende Anweisungen: Versuchen Sie, über den eigenen Tellerand hinauszudenken und alternative alltagspraktische Anwendungen für Büroklammern zu finden. Ziel der Übung ist es, von der Norm abweichende Denkweisen anzustoßen. Eine gute Methode für die Durchführung der Gruppenarbeit ist hierbei Brainstorming.

DISKUSSIONSFRAGEN: Beschreiben Sie das von Ihnen angebotene aus Büroklammern bestehende Produkt bzw. die von Ihnen angebotene Dienstleistung. Welchen unbefriedigten Kundenbedarf möchten Sie mit Ihrem Produkt bzw. Ihrer Dienstleistung decken? Welche Mittel müssten Sie beschaffen, um in Produktion zu gehen und Ihr Produkt / Ihre Dienstleistung auf den Markt zu bringen? Welche finanziellen Mittel benötigen Sie hierfür (geschätztes Startkapital)? Wie planen Sie, Ihre Kunden zu erreichen, und welchen monatlichen/jährlichen Profit erwarten Sie?

Die Teams können zudem gebeten werden, ein Modell oder einen Prototyp ihres Produkts zu

bauen – allerdings dürfen hierbei nur Büroklammern verwendet werden. **Zeit: 40 Minuten** (kann ggf. mit einer Kaffeepause kombiniert werden).

3. Jedes Team hat anschließend 5 Minuten für die Präsentation der eigenen Idee anhand der oben genannten Fragestellungen.

4. Abstimmung über die beste Idee: Stellvertretend für Geld verteilt der/die Kursleiter/in Knöpfe, Bonbons o.ä. an alle Teammitglieder. Danach sollen alle für die Ideen der jeweils anderen Teams abstimmen, indem sie entsprechende „Geldbeträge“ in den Hut oder Topf der anderen Teams legen. Dabei soll jeder sein ganzes Vermögen verteilen, so dass er am Ende selbst nichts übrig hat. **Zeit: 15 Minuten**

5. Der/die Kursleiter/in zählt das in den jeweiligen Hüten oder Töpfen enthaltene „Geld“ und verkündet, welches Team das meiste „Kapital“ angehäuft hat. Dieses Team, das somit die innovativste und praktischste Idee entwickelt hat, hat gewonnen. **Zeit: 10 Minuten**

6. Reflexion: Der/die Kursleiter/in kann zum Abschluss mit allen Teams Themen diskutieren, wie zum Beispiel: Was sind Faktoren, die Kreativität beeinflussen und fördern? Ist es schwierig, Innovator zu sein? Was zeichnet erfolgreiche Innovationen aus? Kann jede Innovation geschäftlich verwendet werden? **Zeit: 15 Minuten.**

II.2. INNOVATIONEN

strukturierte Präsentation über unterschiedliche Arten von Innovationen und diesbezügliche unternehmerische Anwendungsmöglichkeiten.

INNOVATION in Unternehmen bezieht sich auf verschiedene Arten eingeführter Veränderungen hinsichtlich der bei der Arbeit verwendeten Methoden, Produktionsfaktoren und -ergebnissen, die der Verbesserung von Produktivität und wirtschaftlicher Leistungsfähigkeit beim jeweiligen Unternehmen dienen. Innovatives Handeln ist hierbei definiert als eine Reihe geplanter Veränderungen in den Abläufen des Unternehmens, zur Steigerung der betrieblichen Leistung.

Ein Schlüsselfaktor beim Thema Innovation ist der Wunsch, durch Forschung und Entwicklung gewonnene Erkenntnisse umzusetzen und zu kommerzialisieren, indem systematisch ablaufende Aktivitäten zur Entwicklung, Umsetzung, Verwendung, Produktion und Innovationsverbreitung, die alle eine Erweiterung des Portfolios des jeweiligen Unternehmens, Qualitätsverbesserungen bei Produkten und Dienstleistungen, technologischen Verbesserungen bei deren Herstellung und eine Differenzierung der Unternehmensaktivitäten sowie die vollständige Befriedigung der Bedürfnisse der Kunden und der Gesellschaft als Ganzes zum Ziel haben, durchgeführt werden. Am Ende steht als Ergebnis die Einführung neuer oder wesentlich verbesserter Abläufe, Produkte und Dienstleistungen, die zur Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens beitragen sollen.

Die jeweils eine breite Spanne an Unternehmensaktivitäten umfassenden vier Hauptarten von Innovation (vgl. OECD, Oslo Manual, 2005, S. 48-51)

sind: Produktinnovationen, Prozessinnovationen, organisatorische Innovationen und Marketinginnovationen. **Produktinnovationen** umfassen wesentliche Veränderungen der Eigenschaften von Produkten bzw. Dienstleistungen, die anschließend entweder in Form neuer Produkte bzw. Dienstleistungen oder wesentlich verbesserter Merkmale bereits existierender Produkte bzw. Dienstleistungen umgesetzt werden können. Unter **Prozessinnovationen** versteht man wesentliche Veränderungen im Bereich der Produktions- und Liefermethoden. Zu den **organisatorischen Innovationen** gehört die Umsetzung neuer organisatorischer Methoden wie zum Beispiel Änderungen im Bereich der Geschäftspraktiken, der inneren Struktur und der arbeitsplatzspezifischen Organisation oder der externen Beziehungen des Unternehmens. **Marketinginnovationen** betreffen die Umsetzung neuer Marketingmethoden wie beispielsweise vorgenommene Änderungen an Produktdesign und Verpackung, den zu Marktförderung und -platzierung des Produkts verwendeten Strategien und den Methoden zur Produkt- bzw. Dienstleistungspreis- und Nachlasskalkulation. Innovationen haben unterschiedlichen Neuheitsgrad. So kann es sein, dass die jeweilige Innovation in der Einführung von Merkmalen besteht, die für das jeweilige Unternehmen zwar eine Neuerung darstellen, anderen Unternehmen der Branche jedoch bereits bekannt sind. Oder die eingeführte Neuerung stellt für die gesamte Industrie/Gesellschaft ein Novum dar. Innovative Unternehmen lassen sich anhand bestimmter Kriterien in Gruppen einteilen, zum Beispiel: Menge an umgesetzten Innovationen, Art der umgesetzten Innovationen, Gründe für umgesetzte Innovationen, Innovationspotential.

THEMA III Umwelttrends: Hauptprobleme und -chancen

BEISPIELE AUS DEN SEKTOREN LANDWIRTSCHAFT, TOURISMUS, HANDWERK

III.1. WAS VERSTEHT MAN UNTER NACHHALTIGER ENTWICKLUNG: DISKUSSION ANHAND VON FALLSTUDIENANALYSEN

Eine der prominentesten, von der Brundtland-Kommission 1987 vorgeschlagene Definition lautet: Nachhaltige Entwicklung ist Entwicklung, die den Bedürfnissen der Gegenwart gerecht wird, ohne dabei die Fähigkeit zukünftiger Generationen zur Deckung der eigenen Bedürfnisse zu beeinträchtigen.

Einige Autoren schlagen vor, von **nachhaltigen Unternehmen** zu sprechen, wenn diese im Interesse aller gegenwärtigen und zukünftigen Interessenvertretern agieren, und zwar so, dass auf lange Sicht hin die Weiterentwicklung und das Überleben ihrer selbst sowie der mit ihnen in Verbindung stehenden ökonomischen, sozialen und umweltspezifischen Systeme gewährleistet sind. Das Hauptmerkmal nachhaltiger Unternehmen ist also, dass sie sich die gegenwärtigen und zukünftigen gesellschaftlichen, umweltspezifischen und wirtschaftlichen Folgen der eigenen Aktivitäten zum Anliegen machen. Das in diesem Zusammenhang bestmögliche erreichbare Ergebnis wäre ein Unternehmen mit positivem Einfluss auf die Gesellschaft, geringen negativen Auswirkungen für die Umwelt und positiven wirtschaftlichen Ergebnissen.

III.2. WELCHES SIND DIE GRÖSSTEN UMWELTPROBLEME DER MODERNEN MENSCHLICHEN GESELLSCHAFT: PRÄSENTATION

Mehrheitlich nennen einschlägige Quellen und Veröffentlichungen zu diesem Thema folgende Punkte als wichtigste allgemeine und regionenübergreifende Probleme unseres Planeten: globale Erwärmung; Umweltverschmutzung und Abfallbeseitigung; Ausbeutung natürlicher Ressourcen; Wasserverschmutzung und Zugang zu sauberem Trinkwasser; Überbevölkerung; Verlust der biologischen Vielfalt; Entwaldung; Zerstörung der Ozonschicht; Zersiedlung; Genmanipulation. Ein sehr nützliches Lehrinstrument, das der/die Kursleiter/in bei der Behandlung dieses Unterthemas einsetzen kann, ist der Film „HOME“ (GoodPlanet-Foundation, 2009) von Regisseur Yann Arthus-Bertrand. Laut seinen Autoren ist HOME

der erste Film, der ausschließlich aus der Luft gedreht wurde. 2009 wurde der Film bei der UN ausgestrahlt und von Vertreter/innen von 90% aller Mitgliedstaaten angesehen. Der Film wird weltweit im Unterricht von Schulen, Universitäten und Einrichtungen der Erwachsenenbildung eingesetzt und ist auf der offiziellen Webseite und dem YouTube-Kanal seiner Macher in verschiedenen Sprachen verfügbar. Quelle: <http://www.ho-methemovie.org/en>

Dem/der Kursleiter/in wird an dieser Stelle empfohlen, pädagogisch zur Diskussion über die im Film dargestellten Fakten und Zahlen überzuleiten. Schwerpunkte der Diskussion könnten zum Beispiel jüngere Veränderungen sein, die im Verlauf der letzten sechs bis sieben Jahre seit 2009 stattgefunden haben, oder die gemeinsame Erarbeitung von Vorschlägen zu proaktivem Verhalten und Veränderungen im sozioökonomischen Umfeld.

III.3. ÖKOUNTERNEHMERTUM: GESCHÄFTSTÄTIGKEIT UND NATURSCHUTZ MITEINANDER VEREINBAREN

Hauptaspekte nachhaltiger Geschäftsaktivitäten und Innovationen

Nachhaltig Geschäfte zu betreiben muss weder reinem Altruismus noch der Generierung dauerhaft stabiler Einkünfte und Profite geschuldet sein. Der langfristige Erfolg innovativer Geschäftsinitiativen geht auf die sorgfältige Verknüpfung von Produkteigenschaften und -lebensdauer mit geeigneten Versorgungsketten zurück, mit der das Ziel der Ressourcenerhaltung verfolgt werden kann. Wie einige Autoren schreiben, geht es bei nachhaltigen Innovationen darum, wirtschaftliche Entwicklung als Generierung privaten und gesellschaftlichen Eigentums zu definieren, die darauf abzielt, schädliche Auswirkungen auf Ökosysteme, menschliche Gesundheit und Kommunen letztendlich zu beseitigen (vgl. Larson, 2012).

Der sich hieraus ergebende Nutzen für Unternehmen, die sich darum bemühen, „öko“ („grün“) zu sein, zeigt sich in verschiedenerlei Hinsicht. In der Hauptsache liegen die Vorteile jedoch in der Verbesserung von Firmenimage und -ruf, der

Reduzierung anfallender Kosten und einem Beitrag zur Förderung der lokalen Wirtschaft – lauter Faktoren, die die Verbesserungen der wirtschaftlichen Rahmenbedingungen und der Lebensqualität in den Kommunen zum Ergebnis haben. Zudem können solche positive Eigenschaften für den Unternehmer auch zu einem Wettbewerbsvorteil werden, da diese ihm dabei helfen, sich von seinen Mitbewerbern abzuheben..

III.4. LASST UNS GRÜN PRODUZIEREN

Einige Beispiele aus den Sektoren Landwirtschaft, Tourismus und Handwerk. Allgemeine Probleme und Wachstumsstrategien von Ökounternehmen

In diesem Abschnitt sollte der/die Kursleiter/ in eine Reihe von Beispielen aus den Sektoren Landwirtschaft, Tourismus und Handwerk präsentieren. Hier soll vor dem Hintergrund des im Rahmen des FairGuidance-Projekts gelegten thematischen Schwerpunkts ein für das gesamte Modul wichtiger Punkt veranschaulicht werden. Es empfiehlt sich, Fälle aus der Region der jeweiligen Berater/innen zu wählen, was gegebenenfalls die Vermittlung der Themeninhalte etwas erleichtert. Oder der/die Kursleiter/in wählt Beispiele von außerhalb Europas, um mit der Gruppe zu diskutieren, wie die jeweiligen Good-Practice-Beispiele auf andere Regionen übertragen und im Kontext der EU umgesetzt werden könnten. Einige der in diesem Zusammenhang relevanten Quellen für Fallstudien, Geschichten von Unternehmen und Beispiele sind:

- **Fallstudie eines nachhaltigen Unternehmens: Green-Tourism-Webseite**, <http://www.green-tourism.com/go-green/sustainable-business-case-study/>

- **Green Business (grüne Unternehmen)**, <http://greenbusiness.ie/case-study-cat/greenbusiness/>
- **Startent-Project: Case Studies Book on Entrepreneurship and Innovation & Business creation and management (Buch mit Fallbeispielen über Unternehmertum und Innovation & Unternehmensgründung und -management, auf Englisch und Spanisch, STARTENT, 2011)**
- **Startent project: Success Stories of Young European Entrepreneurs (Erfolgsgeschichten junger Unternehmer aus Europa, STARTENT, 2011)**
- **Good-Practice-Beratung über die Mobilisierung von Holz in Europa:** http://www.forest-europe.org/documentos/Wood_Mobilisation_Guidance_Report.pdf
- **Förderung von Best-Practice in der Landwirtschaft. Beispiele aus Burkina Faso, Äthiopien, Indien und Europa:** http://www.welthungerhilfe.de/fileadmin/user_upload/Themen/POWA/Agriculture-Best-Practice_Welthungerhilfe_Burkina-Faso_Ethiopia_India_Europe_01.pdf
- **Good practices guide: social economy in Europe (Good-Practice-Ratgeber: soziale Wirtschaft in Europa)**, <http://www.karat.org/wp-content/uploads/2011/10/Good-practices-guide-social-economy-in-Europe.pdf>

Im nun folgenden Unterthema IV.1 wird ein methodischer Ansatz zur Arbeit mit Fallstudien vorgestellt und der effektive Umgang der teilnehmenden Berater/innen mit der Fallstudienmethode eingeübt.

THEMA IV Geschäftsmodellierung

IV.1. WAS VERSTEHT MAN UNTER GESCHÄFTSMODELLEN: PRÄSENTATION

Laut Osterwalder (vgl. Osterwalder, 2004) sind Geschäftsmodelle nach einfachem Verständnis Darstellungen der Art und Weise, wie Unternehmen Waren ein- und verkaufen und dadurch Geld verdienen. Eine komplexere Definition desselben Autors besagt, dass Geschäftsmodelle Konzeptionierungsinstrumente darstellen, die eine Reihe von Elementen und deren gegenseitigen Beziehungen enthalten und somit der Beschrei-

bung der unternehmenseigenen Logik beim Erwirtschaften von Geldmitteln dienen. Zudem enthalten Geschäftsmodelle Beschreibungen der Werte, die Unternehmen einem oder mehreren Kundensegmenten anbieten, sowie der Strukturen des jeweiligen Unternehmens und seiner Partnernetzwerke, die die Schaffung, Vermarktung und Auslieferung der jeweiligen Werte und des Beziehungskapitals zum Ziel haben, damit gewinnbringende und nachhaltige Einnahmequellen generiert werden können.

Sieht man sich bei anderen Autoren um, so findet man einige weitere Aspekte, die im Zusammenhang mit Geschäftsmodellen zum Tragen kommen (vgl. Pavlov, 2010):

- Amit & Zott: Geschäftsmodelle bilden den Inhalt, die Struktur und die Steuerung von Transaktionen ab, mittels derer durch die Nutzung von Geschäftschancen Wert generiert werden soll.
- Christensen: Die Art und Weise, wie ein Unternehmen Wert aus seinen Innovationen schöpft. Hierzu gehören die Zusammensetzung der Kosten, die Preisgestaltung in Bezug auf Produkte und Dienstleistungen, anvisierte Käufergruppen, Verkaufsmethoden und -strategien (einmaliger Verkauf, Lizenzverträge usw.), Leistungsversprechen, Liefermethoden, Kundendienst usw.
- Tucker: Geschäftsmodelle sind Beschreibungen

der Art und Weise, wie Unternehmen Werte für ihre Kunden schaffen, die ihrerseits Einnahmen und Gewinne für die Unternehmen generieren.

Bei der Präsentation dieses Themas empfiehlt es sich für den/die Kursleiter/in, anhand von Auszügen aus den oben genannten Geschäftsmodelldefinitionen Fragestellungen zu erarbeiten und diese auf PowerPoint-Folien zu visualisieren. Für jeden der genannten Punkte lassen sich Beispiele real existierender Firmen und Unternehmen aus der Region oder ganz Europa anführen. Ebenfalls empfehlenswert wäre, die Präsentation als Handout an die Lernenden zu verteilen, damit diese sich bei den späteren Falldiskussionen und Übungen leichter auf diese beziehen können.

Fallstudie in IV.1: Geschäftsmodell eines Unternehmens aus dem Sektor Landwirtschaft, Tourismus oder Handwerk. Gruppendiskussion.

Tool für den/die Kursleiter/in:

Verwendung von Fallstudien in der Unternehmer- und Innovationsausbildung

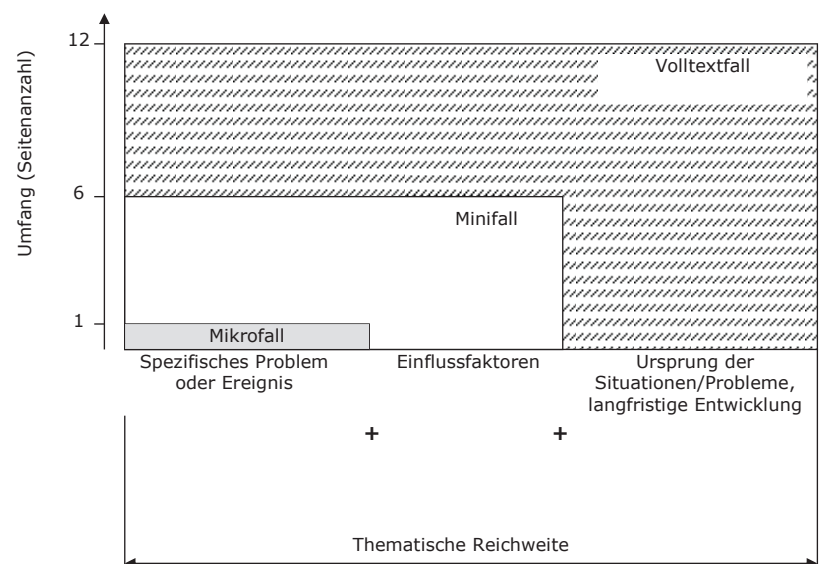
FALLSTUDIEN sind Forschungstexte oder Kurzgeschichten, denen Situationen aus dem wahren Leben und Erfahrungen real existierender Organisationen, Unternehmer, Manager oder gar Mitarbeiter zugrunde liegen. Sie werden verfasst, um spezifische Probleme oder potentielle Gelegenheiten darzustellen und so dem/der Leser/in (den Lernenden) die Möglichkeit zu geben, alternative Lösungsvorschläge für das beschriebene Problem / die beschriebene Gelegenheit vorzuschlagen und günstigere Ergebnisse für die jeweilige Organisation oder Person zu erzielen.

Unabhängig vom Zweck, der mit der Analyse der jeweiligen Fallstudie verfolgt wird, werden zur Definition von Fällen aus dem Management-, Unternehmens- und Innovationsbereich, stets zwei miteinander in Bezug stehende Kriterien herangezogen: die thematische Reichweite und der Umfang des jeweiligen Falls. Auf Grundlage dieser Kriterien lassen sich drei Haupttypen von Fällen unterscheiden: Mikrofall, Minifall und Volltextfall (siehe Grafik 1) (Kunev, 2010).

MIKROFÄLLE bestehen aus Texten, die den Umfang einer schreibmaschinengeschriebenen Standardseite nicht überschreiten. Mikrofälle illustrieren spezifische Probleme oder Situationen, die der Erfahrung des jeweiligen Unternehmens oder Unternehmers entstammen.

MINIFÄLLE (Fallgeschichten) sind detailliertere Beschreibungen von Ereignissen bzw. Problemen, die wesentliche Auswirkungen auf die Aktivitäten des Unternehmers oder der Firma haben. Hierbei liegt der Schwerpunkt auf dem Austausch von Erfahrungen, indem alle vorgenommenen Entscheidungen und Schritte, die zum zu analysierenden Problem bzw. zur zu analysierenden Situation geführt haben, ausführlich geschildert werden. Für gewöhnlich umfasst dieser Falltyp 3 bis 6 Seiten klar strukturierten Texts.

VOLLTEXTFÄLLE (Fallstudien) gehören eigentlich zur Kategorie des sogenannten akademischen Falltypus. Sie umfassen wesentlich tiefgründigere Analysen, als dies bei den beiden anderen Falltypen der Fall ist. Ihr Hauptziel ist die Be-



schreibung einer bestimmten Situation oder Phase unternehmerischer Aktivitäten, die aus verschiedenen Blickwinkeln und über einen längeren Zeitraum hinweg vorgenommen wird. Der Umfang liegt hier normalerweise bei 8 bis 12 Seiten, wobei auch Fallstudien von bis zu 30 Seiten häufig sind.

Beispiele für Diskussionsfragen zum Thema Fallstudien im Bereich Unternehmertum, die später von Berater/innen in der Arbeit mit ihren Klient/innen genutzt werden können:

- Was war Ihr Hauptbeweggrund, ein eigenes Unternehmen zu gründen?
- Was ist Ihre Geschäftsidee und wie generieren

Sie für den Kunden Wert?

- Welche Marketingstrategien und -ziele verfolgt Ihr Unternehmen?
- Welche Zukunftsstrategien könnten sich für Ihr Unternehmen eignen?
- Wie könnte Ihr Unternehmen seine Aktivitäten weiter modifizieren, um bessere Ergebnisse zu erzielen?
- Was ist Ihr Erfolgsrezept bei der Gründung, Gestaltung, Sicherung nachhaltigen Wachstums und Führung Ihres Unternehmens? Welche Faktoren helfen Ihnen dabei, erfolgreich zu sein?

IV.2 GESCHÄFTSMODELLDARSTELLUNG: ALLGEMEINE STRUKTUR UND HÄUFIG VERWENDETE VORLAGEN

Die Darstellung des Geschäftsmodells ist ein strategisches Management- und Geschäftsinstrument. Sie hilft Unternehmern und Managern dabei, die Hauptmerkmale des jeweiligen Geschäftsmodells zu beschreiben. Die Darstellung beinhaltet mehrere Schlüsselaspekte der Geschäftsidee und deren Umsetzung:

- **Schlüsselpartner:** wer sind unsere Partner und Lieferanten, welche Mittel beziehen wir von diesen, welche Schlüsselaktivitäten führen diese für uns durch;
- **Schlüsselaktivitäten:** welche Schlüsselaktivitäten sind grundlegend für unser Wertversprechen, unsere Kundenbeziehungen und unsere ständigen Einkünfte;
- **Schlüsselressourcen:** Hauptvermögenswerte des Unternehmens (menschlich, finanziell, physisch, intellektuell), die benötigt werden um Mehrwert für den Kunden zu schaffen;
- **Wertversprechen:** alle Produkte und Dienstleistungen, die das Unternehmen zur Deckung des kundenspezifischen Bedarfs anbietet. Laut Autor dieses Konzepts (vgl. Osterwalder, 2004) ist das Wertversprechen eines Unternehmens dessen Hauptunterscheidungsmerkmal in Bezug auf seine Mitbewerber. Der Wert für den Kunden leitet sich für gewöhnlich aus den Eigenschaften des Unternehmens und dessen Produkten/Dienstleistungen ab, wie zum Beispiel Neuheit, Leistung, Kundenorientierung, Marke/Status, Preis, Rabatte, Risikoverringerung, Verfügbarkeit und Praktikabilität/Anwendbarkeit.
- **Kundenbeziehungen:** Welche Arten von Beziehungen bestehen zwischen Unternehmen und Kundengruppen, wie kommuniziert und interagiert das Unternehmen mit diesen?

Typische Ansätze sind hierbei beispielsweise persönliche Betreuung, besondere persönliche Betreuung, Selbstbedienung, automatisierte Dienstleistungen, Communities, Mitgestaltung;

- **Kundensegmente:** Welches sind die wichtigsten Kunden des Unternehmens? Für gewöhnlich werden diese nach ihren jeweils wichtigsten Bedürfnissen und Attributen in Kategorien eingeteilt, anhand derer das jeweilige Unternehmen seine Geschäfts- und Marketingstrategien entsprechend anpassen kann. Zu den Kundensegmenten gehören zum Beispiel: Massenmarkt, Nischenmarkt, segmentierter Markt, diversifizierter Markt, mehrseitige Plattform/mehrseitiger Markt;
- **Kanäle:** welche Kanäle nutzen wir, um unsere Kundensegmente zu erreichen, und welche dieser Kanäle sind schneller, effektiver, kosteneffizienter;
- **Kostenzusammensetzung:** Wo entstehen dem Unternehmen die höchsten Kosten, welches sind seine teuersten Mittel und Aktivitäten? Welche Fixkosten (die unabhängig der Unternehmensaktivitäten immer gleich bleiben) und variable Kosten (die vom Produktions- oder Dienstleistungsvolumen abhängen) gibt es?
- **Quellen stabiler Einkünfte:** Mit welchen unterschiedlichen Mitteln und Wegen kann das Unternehmen aus jedem der Kundensegmente Einkünfte generieren: Anlagenverkauf,

Benutzungsgebühren, Vermietung/Leasing, Lizenzierung, Provisionen, Werbung? Welche Bezahlarten werden von den Kunden aktuell und zukünftig bevorzugt?

Im Zusammenhang mit diesem Thema hat der/die Kursleiter/in die Möglichkeit, ein überaus interessantes Video zu zeigen: Alexander Osterwalder, Autor – „Tools for Business Model Generation“ (Instrumente zur Erstellung von Geschäftsmodellen – ein 53-minütiges Video, in dem Darstellungen von Geschäftsmodellen ausführlich besprochen werden. Stanford Entrepreneurship Corner, 26. Januar 2012. <http://ecorner.stanford.edu/videos/2875/Tools-for-Business-Model-Generation-Entire-Talk>

Eine weiteres Video, das in diesem Zusammenhang in mehreren kurzen Sequenzen gezeigt werden kann: The Business Model Canvas (die Darstellung von Geschäftsmodellen), dreiminütige Einführung in die Darstellung von Geschäftsmodellen, 6. Februar 2012. Stanford Entrepreneurship Corner, <https://www.youtube.com/watch?v=2FumwkBMhLo>

Weitere Lektüreempfehlungen:

- Alexander Osterwalder (2004). The Business Model Ontology - A Proposition in a Design Science Approach. PhD thesis University of Lausanne, http://www.hec.unil.ch/aosterwa/PhD/Osterwalder_PhD_BM_Ontology.pdf
- Leung, Chun Hoe. 2007. Evolution of the Business Model. Master Thesis Innovation Management. Technical University Eindhoven. Department Technology Management. 56p. Verfügbar unter: <http://alexandria.tue.nl/extra2/afstversl/tm/leung2007.pdf>

ÜBUNG ZU IV.2

Erstellen Sie anhand des unten dargestellten Beispiels ein Geschäftsmodell mit den Daten einer Geschäftsidee eines/r Ihrer Klient/innen, Ihrer eigenen Geschäftsidee oder den Daten eines existierenden Unternehmens (basierend auf einer Fallstudie). Hierbei sollte der/die Kursleiter/in den Teilnehmer/innen eine Vorlage zur Verfügung stellen. Sinnvolle Beispiele können hierzu im Internet (kostenlos, unter Creative-Commons-Lizenzen) heruntergeladen werden (vgl. Strategyzer, 2016):

Schlüsselpartner: Wer sind unsere Partner und Lieferanten, welche Mittel beziehen wir von diesen, welche Schlüsselaktivitäten führen diese für uns durch.	Schlüsselaktivitäten: Welche Schlüsselaktivitäten sind grundlegend für unser Wertversprechen, unsere Kundenbeziehungen und unsere ständigen Einkünfte.	Wertversprechen: Alle Produkte und Dienstleistungen, die das Unternehmen zur Deckung des kundenspezifischen Bedarfs anbietet. Laut Autor dieses Konzepts (vgl. Osterwalder, 2004) ist das Wertversprechen eines Unternehmens dessen Hauptunterscheidungsmerkmal in Bezug auf seine Mitbewerber. Der Wert für den Kunden leitet sich für gewöhnlich aus den Eigenschaften des Unternehmens und dessen Produkten/Dienstleistungen ab, wie zum Beispiel Neuheit, Leistung, Kundenorientierung, Marke/Status, Preis, Rabatte, Risikoverringering, Verfügbarkeit und Praktikabilität/Anwendbarkeit.	Kundenbeziehungen: Welche Art von Beziehungen bestehen zwischen Unternehmen und Kundengruppen, wie kommuniziert und interagiert das Unternehmen mit diesen? Typische Ansätze sind hierbei beispielsweise persönliche Betreuung, besondere persönliche Betreuung, Selbstbedienung, automatisierte Dienstleistungen, Communities, Mitgestaltung.	Kundensegmente: Welches sind die wichtigsten Kunden des Unternehmens? Für gewöhnlich werden diese nach ihren jeweils wichtigsten Bedürfnissen und Attributen in Kategorien eingeteilt, anhand derer das jeweilige Unternehmen seine Geschäfts- und Marketingstrategien entsprechend anpassen kann. Zu den Kundensegmenten gehören zum Beispiel: Massenmarkt, Nischenmarkt, segmentierter Markt, diversifizierter Markt, mehrseitige Plattform/mehrseitiger Markt.
	Schlüsselressourcen: Hauptvermögenswerte des Unternehmens (menschlich, finanziell, physisch, intellektuell), die benötigt werden um Mehrwert für den Kunden zu schaffen.		Kanäle: Welche Kanäle nutzen wir, um unsere Kundensegmente zu erreichen, und welche dieser Kanäle sind schneller, effektiver, kosteneffizienter.	
Kostenzusammensetzung: Wo entstehen dem Unternehmen die höchsten Kosten, welches sind seine teuersten Mittel und Aktivitäten? Welche Fixkosten (die unabhängig der Unternehmensaktivitäten immer gleich bleiben) und variable Kosten (die vom Produktions- oder Dienstleistungsvolumen abhängen) gibt es?			Quellen stabiler Einkünfte: Mit welchen unterschiedlichen Mitteln und Wegen kann das Unternehmen aus jedem der Kundensegmente Einkünfte generieren: Anlagenverkauf, Benutzungsgebühren, Vermietung/Leasing, Lizenzierung, Provisionen, Werbung? Welche Bezahlarten werden von den Kunden aktuell und zukünftig bevorzugt?	

HINWEISE ZUR DURCHFÜHRUNG DER ÜBUNG ZUR FÖRDERUNG VON VERSTÄNDNIS, DISKUSSIONSBEREITSCHAFT, KREATIVITÄT UND ANALYSE:

- Drucken Sie die Darstellung auf einem großen Papierbogen aus, vorzugsweise im A2 oder A1-Format.
- Alle Teilnehmer/innen erhalten jeweils eine gedruckte Vorlage zum Eintragen ihrer jeweiligen Punkte. Eine andere (bessere) Option ist, Post-its zu verwenden, die bei der Gruppendiskussion leichter verschoben oder ersetzt werden können.
- Nach Ablauf der zu Beginn vorgegebenen Zeit präsentieren alle Teilnehmer/innen Gründe, Standpunkte, Fakten und Erkenntnisse (aus der Fallstudie), die sie dazu bewogen haben, die Vorlage entsprechend auszufüllen.

Diese Übung kann bei kleinen Gruppengrößen auch in Einzelarbeit durchgeführt werden oder als Hausaufgabe aufgegeben werden.

IV.3. GRUPPENDISKUSSION: CHECKLISTE MIT QUALITÄTSKRITERIEN ZUR ERSTELLUNG GUTER GESCHÄFTSMODELLE

Nach Meinung einiger Forscher sollten gute Geschäftsmodelle folgende Merkmale aufweisen:

- mit den Unternehmenszielen übereinstimmen
- in sich stimmig sein
- potentielle Neukunden mit berücksichtigen
- nachhaltig sein: Effektivität auf lange Sicht hin, indem potentielle Gefahren berücksichtigt werden (nach Pankaj Ghemawat): Nachahmung (gibt es Mitbewerber, die in der Lage sind, das Geschäftsmodell zu replizieren?); Stocken (sind Kunden, Lieferanten oder andere Akteure in der Lage, den Wert, den Sie schaffen, kraft ihrer Verhandlungsposition zu mindern?); Stillstand (Ausruhen auf Erfolg); und Ersetzbarkeit (neue Produkte, die den Wert der Produkte und Dienstleistungen in den Augen der Kunden mindern) (Ramon Casadesus-Masanell, Joan E. Ricart, 2011);

- den Wert, den das Unternehmen aktuell oder zukünftig zu anzubieten in der Lage ist, deutlich herausstellen;
- wo immer möglich, Zahlen und Statistiken enthalten;

Eine umfangreiche Liste mit Fragen, anhand derer die Qualität der jeweiligen Bestandteile von Geschäftsmodellen überprüft werden, ist verfügbar auf: **Successmill.com – Webseite zum Thema Finanzen und Investment:**

<http://successmill.com/the-startup-owner-s-manual/customer-validation-phase-four-the-toughest/1888-the-business-model-canvas-as-a-scorecard-2.html>

THEMA V. Geschäftsplanung

V.1. PRÄSENTATION DES KURSLEITERS / DER KURSLEITERIN

Worin besteht der Unterschied zwischen Geschäftsmodellen und Geschäftsplänen und wo befinden sich Schnittstellen zwischen beiden?

Was soll den lernenden Berater/innen anhand der Präsentation oder des Handouts vermittelt werden?

- **ERSTENS** enthalten Geschäftsmodelle allgemeine Informationen über die Kernidee des Unternehmens sowie darüber, wie dieses Gewinne erzielt. Geschäftspläne hingegen enthalten mehr Details und beschreiben, auf dem Geschäftsmodell basierend, wie das jeweilige Modell innerhalb

eines bestimmten Zeitraums umgesetzt werden soll.

- **ZWEITENS** werden Geschäftsmodelle für gewöhnlich zu unternehmensinternen Zwecke, für das Unternehmensmanagement oder den Unternehmer selbst erstellt, während Geschäftspläne in den meisten Fällen zur Präsentation des Unternehmens vor Investoren und externen Interessenvertreter verwendet werden.
- **DRITTENS** enthalten Geschäftspläne detaillierte finanzielle Vorhersagen, Schätzungen und erwartete finanzielle Ergebnisse zur Vergewisserung, dass Kapitalerträge eingehen, während Geschäftsmodelle Angaben zu durchschnittlichen Flüssen von Ausgaben und Einkünften enthalten.

V.2. PRÄSENTATION MIT BEISPIELEN

Bestandteile von Geschäftsplänen und empfohlene Vorlagen.

In den meisten Fällen enthalten Vorlagen für Geschäftspläne folgende Hauptelemente:

- **Einführung:** Haben wir ein interessantes Produkt bzw. eine interessante Dienstleistung zu bieten? Warum sollen wir das hier machen? Welche Ergebnisse erwarten wir?
- **Marketingumgebung des Produkts / der Dienstleistung:** Was bieten wir an bzw. verkaufen wir? Welches sind unsere hauptsächlichen Wettbewerbsvorteile? In welchem gegenwärtigen Zustand / auf welchem Entwicklungsstand befindet sich unsere Branche? Welche und wie viele Mitbewerber haben wir? Wer sind unsere potentiellen Kunden? Welches sind die Hauptinflussfaktoren für unseren Erfolg auf dem Markt?
- **Marketingstrategie:** Marketingmix – Preis, Werbung, Vertriebskanäle, Produkteigenschaften; geschätztes zukünftiges Verkaufsvolumen; Budget und Zeitplan der Hauptaktivitäten des Unternehmens;
- **Produktionsplan:** Verfügen wir über die für die Produktion oder Bereitstellung der Dienstleistung benötigten Mittel (Gebäude, Maschinen, Ausstattung)? Welche Materialien und Mittel benötigen wir und wie wählen wir unsere Zulieferer aus? Personal und Subunternehmer; Prototypen – Patente und Lizenzen;
- **Organisatorische Aspekte:** Unternehmensstatus und Art der Registrierung? Inhabergeführtes Unternehmen oder Aktiengesellschaft; Organisationsstruktur und Personal;
- **Finanzplan:** Kosten und Einkünfte; Steuern; Quellen der Finanzierung; Kapitalerträge;
- **Risiken:** Welches sind die größten Risiken, denen das Unternehmen ausgesetzt ist; wie wahrscheinlich sind diese? Was können wir tun, um auf diese Risiken zu reagieren oder sie gar zu vermeiden?)

GRUPPENDISKUSSION

Wie können häufig auftretende Fehler bei der Geschäftsplanung vermieden werden?

Ein sehr hilfreiches Tool das im Zuge dieser Diskussion verwendet werden kann, ist die im Rahmen des FastTrac®-GrowthVenture™-Programms der Ewing-Marion-Kauffman-Stiftung entwickelte Business-Plan-Checklist (Geschäftsplancheckliste)

ÜBUNG

Nennen Sie die Hauptelemente von Geschäftsplänen am Beispiel einer unternehmerischen Aktivität (aus einer Fallstudie). Kommentieren Sie und schlagen Sie vor, welche weiteren Mittel zur Beschreibung des Unternehmens verwendet werden könnten.

LERNERGEBNISSE			
Kenntnisse	Fähigkeiten	Kompetenzen	Empfohlene Beurteilungsmethoden
UNTERNEHMERTUM			
1.1: Unternehmertum klientengerecht definieren			
Wissen, wie relevante Quellen für Unternehmertum definiert sind	Geeignete Informationen identifizieren und Klient/innen Definitionen in verständlicher Weise vorstellen	Hauptsächliche Eigenschaften von Unternehmertum strukturieren und präsentieren	Gruppenarbeit: Brainstorming und Befragung Besprechung der Beispiele Selbstbeurteilung (Abschluss-feedbackbogen)
1.2: Fähigkeit, Für und Wider einer unternehmerischen Laufbahn und Beratungs- und Betreuungsoptionen zu erklären			
Die häufigsten Hindernisse und Vorteile unternehmerischer Aktivitäten kennen; Kenntnis der Aufgaben der Beratung und Betreuung im unternehmerischen Umfeld	Übungen und Aufgaben zur individuellen Bearbeitung sowie Aufgaben zu Für und Wider präsentieren und anleiten. Die unterschiedlichen Beratungs- und Betreuungsaufgaben sowie deren Nutzen für Unternehmer/innen erklären.	In Gruppenarbeit zum Thema erarbeitete Erkenntnisse strukturieren und optimieren	
CHANCENERKENNUNG			
2.1: Vorgehensweise bei der klientengerechten Vermittlung des Themas Innovationen			
Wissen, was unter innovativem Denken zu verstehen ist, Innovationen und Innovationsarten definieren können	Innovatives Denken beim Klienten / bei der Klientin mittels Rollenspielen und Diskussionen anstoßen.	Einen angemessenen Ansatz zur Schulung der Fähigkeit des Klienten / der Klientin, sich ergebende Chancen zu erkennen, wählen	Diskussion über Thema und Beispiele Selbstbeurteilung (Abschluss-feedbackbogen)
UMWELTTRENDS			
3.1: Klientengerechte Vermittlung der Definitionen für nachhaltige Entwicklung und Umweltprobleme			
Wissen, was unter nachhaltiger Entwicklung zu verstehen ist und was die größten Umweltprobleme sind	Die Unterschiede zwischen nachhaltiger Entwicklung und ihren Einflussfaktoren skizzieren können	Bei den Lernenden ein adäquates Verständnis nachhaltiger Entwicklung fördern	Diskussion über Fallstudien Einzelarbeit: Schriftliche Analyse eines Beispielvideos Diskussion über Thema und Beispiele Selbstbeurteilung (Abschluss-feedbackbogen)
3.2: Fähigkeit, Ökounternehmertum zu erklären			
Die spezifischen Eigenschaften von Ökounternehmertum kennen	Relevante Quellen für Definitionen von Ökounternehmertum nennen können	Haupteigenschaften und -nutzen von Ökounternehmertum strukturieren und präsentieren können	Diskussion über Thema und Beispiele Selbstbeurteilung (Abschluss-feedbackbogen)

LERNERGEBNISSE			
Kenntnisse	Fähigkeiten	Kompetenzen	Empfohlene Beurteilungsmethoden
GESCHÄFTSMODELLIERUNG 4.1: Klient/innen bei der Ausarbeitung und Präsentation einer stichhaltigen Darstellung der einen Geschäftsidee unterstützen			
Kenntnisse über Geschäftsmodelle und deren Bestandteile sowie Tools zu deren Erstellung	Fähigkeit, Fallstudien zur klientengerechten Erklärung von Geschäftsmodellen und Vorlagen zur Darstellung von Geschäftsmodellen zu verwenden	Klient/innen hilfreiche Ansätze zur Erstellung von Geschäftsmodellen und Kriterien hochqualitativer Geschäftsmodelle vermitteln	Diskussion über Thema und Beispiele Selbstbeurteilung (Abschluss-feedbackbogen)
GESCHÄFTSPLANUNG 5.1: Klientenorientierte Definition von Geschäftsplänen			
Kenntnisse über Geschäftspläne und deren Bestandteile	Fähigkeit, Klient/innen den Unterschied zwischen Geschäftsmodellen und Geschäftsplänen zu verdeutlichen; Inhalte von Geschäftsplänen erklären können.	Klient/innen bei der Umsetzung von Geschäftsplänen unterstützen; Qualitätskriterien für Geschäftspläne systematisieren können.	Diskussion über Thema und Beispiele Selbstbeurteilung (Abschluss-feedbackbogen)

CURRICULUM

UNTERTHEMEN	LEHR-UND LERNMETHODEN	MATERIALIEN	DAUER
Einführung ins Modul	- kurze Präsentation der Modulhalte und Lernziele - Vorstellungsrunde der Teilnehmenden, Diskussion: Was sind Ihre Erwartungen?	- Trainingshandbuch, Präsentationsfolien, Beamer - Flipchart	15 Min. 10 Min.
THEMA I. WAS VERSTEHT MAN UNTER UNTERNEHMERTUM? UNTERNEHMERPROFIL			
1.1. Was versteht man unter Unternehmertum? Wie würden Sie Unternehmerprofil definieren?	Aufwärmübung	Flipchart	5 Min.
1.2. Definition Unternehmertum	Präsentation	- Trainingshandbuch, Präsentationsfolien, Beamer - Flipchart	15 Min.
1.3. Für Unternehmertum benötigte persönliche Fähigkeiten und Einstellungen	Selbsttest, Feedback: Verfüge ich über die persönlichen Fähigkeiten und Einstellungen, um Unternehmer zu werden?	- Internetzugang - Trainingshandbuch, Präsentationsfolien, Beamer	30 Min.
1.4. Für und Wider einer unternehmerischen Laufbahn	- Präsentation - Übung: Brainstorming zu Für und Wider einer unternehmerischen Laufbahn	- Trainingshandbuch, Präsentationsfolien, Beamer - Flipchart	10 Min. 45 Min.
1.5. Unterstützung und Beratung beim Einschlagen einer unternehmerischen Laufbahn	Einzel- und Gruppenarbeit	Internetzugang	30 Min.

UNTERTHEMEN	LEHR-UND LERNMETHODEN	MATERIALIEN	DAUER
THEMA II. CHANCENERKENNUNG			
2.1. Innovatives Denken	• Rollenspielübung	• Flipchart, Schreibmaterialien	30 Min.
2.2. Innovationen	• Strukturierte Präsentation über unterschiedliche Arten von Innovationen und unternehmerische Anwendung • Gruppeniskussion über gegebene Beispiele	• Trainingshandbuch, Präsentationsfolien, Beamer	15 Min.
THEMA III. UMWELTTRENDS: HAUPTPROBLEME UND -CHANCEN			
3.1. Was versteht man unter nachhaltiger Entwicklung	• Kurze Präsentation • Diskussion über Fallstudien	• Trainingshandbuch, Präsentationsfolien, Beamer • Internetzugang	5 Min. 10 Min.
3.2. Welches sind die größten Umweltprobleme der menschlichen Gesellschaft	• Präsentation • Vorführung eines Videotools	• Trainingshandbuch, Präsentationsfolien, Beamer, Internet • Internetzugang, Beamer, Lautsprecher	10 Min. 15 Min.
3.3. Ökounternehmertum	• Präsentation: Wie kann man Geschäfte betreiben und gleichzeitig die Umwelt schützen • Diskussion über Vorteile von Unternehmen, die ökologisch agieren	• Trainingshandbuch, Präsentationsfolien, Beamer • Flipchart	10 Min. 15 Min.
THEMA IV. GESCHÄFTSMODELLIERUNG			
4.1. Was versteht man unter Geschäftsmodellen	• Präsentation • Verwendung von Fallstudien im Bereich Unternehmertum und Innovationsbildung	• Trainingshandbuch, Präsentationsfolien, Beamer	20 Min.
4.2. Darstellungen von Geschäftsmodellen	• Präsentation • Videomaterial	• Trainingshandbuch, Präsentationsfolien, Beamer, Internet • Internetzugang, Beamer, Lautsprecher	10 Min. 10 Min.
4.3. Erstellen guter Geschäftsmodelle	• Diskussion über eine Checkliste von Qualitätskriterien	• Trainingshandbuch, Präsentationsfolien, Beamer, Flipchart	10 Min.
THEMA V. GESCHÄFTSPLANUNG			
5.1. Unterschied zwischen Darstellungen von Geschäftsmodellen und Geschäftsplänen	• Präsentation • Diskussion	• Trainingshandbuch, Präsentationsfolien, Beamer	10 Min.
5.2. Bestandteile von Geschäftsplänen	• Präsentation • Diskussion: Vermeidung häufiger Fehler bei der Erstellung von Geschäftsplänen	• Trainingshandbuch, Präsentationsfolien, Beamer • Flipchart	10 Min. 10 Min.
Zusammenfassung des Moduls	• Unternehmertum – abschließende Diskussion • von allen Teilnehmern ausgefüllter Feedbackbogen	• Flipchart • Feedbackbogen	5 Min. 5 Min.

QUELLENANGABEN

1. 123test BV. Work values test (Online-Publikation, aufgerufen im September 2016) <https://www.123test.com/work-values-test/>
2. ANDE - Aspen Network of Development entrepreneurs. Entrepreneurial Ecosystem Diagnostic Toolkit (Dezember 2013). Online-Publikation, aufgerufen im März 2017. https://assets.aspeninstitute.org/content/uploads/files/content/docs/pubs/FINAL%20Ecosystem%20Toolkit%20Draft_print%20version.pdf
3. Belbin Associates. Team roles (Online-Publikation, aufgerufen im September 2016) <http://www.belbin.com/about/belbin-team-roles/>
4. Collins, K. An Introduction to Business. (Creative-Commons-Lizenz, zum kostenlosen Herunterladen, 2012)
5. <http://2012books.lardbucket.org/>
6. European Commission. Your Europe. Access to finance (Online-Publikation, aufgerufen im September 2016) http://europa.eu/your-europe/business/funding-grants/access-to-finance/index_en.htm?pk_campaign=OpenForBusinessA2FHU-EN&pk_source=facebook
7. FastTrac® GrowthVenture™ (program of Ewing Marion Kauffman Foundation). Business Plan Checklist (Ewing Marion Kauffman Foundation, 2007) <http://entrepreneurship.org/~media/E52DFFC473DA4E5CAD97918245A6697A.ashx>
8. GoodPlanet foundation. HOME – the movie (Paris, 2009) <http://www.homethemovie.org/en>
9. Houston Chronicle. Small business publications and articles (Online-Publikation, aufgerufen im September 2016). <http://smallbusiness.chron.com>
10. Humanmetrics Inc. Jung Typology Test (Online-Publikation, aufgerufen im September 2016) <http://www.humanmetrics.com/cgi-win/jtypes2.asp>
11. Kunev, S. Using Case Study in Entrepreneurship and Innovation Education: Methodological Aspects (in English and Bulgarian).// Journal of Entrepreneurship and innovation (webbasiert), year II, 2010, 2. Ausg., SS. 45-56, ISSN 1314-0167 <http://jei.uni-ruse.bg/Issue-2010/05-2010-JEI-Svilen-Kunev-Edited-Final-M.pdf>
12. Lardbucket Org. Collection. An Introduction to Sustainable Business. (Creative-Commons-Lizenz, zum kostenlosen Herunterladen, 2012) <http://2012books.lardbucket.org/>
13. Larson An., Sustainability, Innovation, and Entrepreneurship. (Creative-Commons-Lizenz, zum kostenlosen Herunterladen, 2012) <http://2012books.lardbucket.org/>
14. Leung, Chun Hoe. Evolution of the Business Model. Master Thesis Innovation Management. (Technische Universität Eindhoven. Abteilung Technologiemanagement. S. 56, 2007.) Verfügbar auf <http://alexandria.tue.nl/extra2/afstversl/tm/leung2007.pdf>
15. Neill J., The Story of My Name, Description of a Name Game & Get-to-know-you Activity (<http://wilderdom.com/games/descriptions/NameStory.html>, 12. August 2004)
16. OECD. Oslo Manual – Guidelines for collecting and interpreting innovation data (3. Ausg.). OECD, 2005. ISBN 92-64-01308-3 – No. 54261 2005
17. Osterwalder, A. The Business Model Ontology - A Proposition In A Design Science Approach. Doktorarbeit an der Universität von Lausanne, (2004)
18. http://www.hec.unil.ch/aosterwa/PhD/Osterwalder_PhD_BM_Ontology.pdf
19. Osterwalder, A. Tools for Business Model Generation - 53-minute video discussing the Business Model Canvas in detail. Stanford Entrepreneurship Corner, 26. Januar 2012. (Stanford, 2012) <http://ecorner.stanford.edu/videos/2875/Tools-for-Business-Model-Generation-Entire-Talk>
20. Osterwalder, A. The Business Model Canvas, a 3-minute video introduction to the Business Model Canvas. Stanford Entrepreneurship Corner, 6. Februar 2012 <https://www.youtube.com/watch?v=2FumwkBMhLo> (Stanford, 2012)
21. Pavlov, D. University Support to Technostarters' Business Models.// Serbian Journal in Management. University in Belgrade Technical Faculty in Bor, Serbia., 2010, No 5 (1), SS. 162-174, ISSN 1452-4864.
22. Ramon Casadesus-Masanell, Joan E. Ricart. How to Design a Winning Business Model. Harvard Business Review, Januar-Februar 2011. (Harvard, 2011) <https://hbr.org/2011/01/how-to-design-a-winning-business-model>
23. Russell S. Sobel. Entrepreneurship. In: The Concise Encyclopedia of Economics. Library of Economics Liberty (Online-Quelle, 2008) <http://www.econlib.org/library/Enc/Entrepreneurship.html>
24. Shaitegger, S. A framework for ecopreneurship – leading bioneers and environmental managers to ecopreneurship. Greener Management International (GMI), 38, 2002, Summer: SS. 45-48.
25. STARTENT project. Case studies book on Entrepreneurship and Innovation & Business creation and Management (STARTENT, 2011), ISBN 978-954-712-517-9
26. STARTENT project. Success Stories of Young European Entrepreneurs, (STARTENT, 2011)
27. Strategyzer AG, Business Model Canvas (Strategyzer, 2016) <http://www.businessmodelgeneration.com/canvas/bmc>
28. Successmill. The Business Model Canvas as a Scorecard (Successmill, 2016) <http://successmill.com/the-startup-owner-s-manual/customer-validation-phase-four-the-toughest/1888-the-business-model-canvas-as-a-scorecard-2.html>

Aufsuchende (Bildungs-)Beratung

ENTWICKELT VON DER TTG TEAM TRAINING GMBH

EINLEITUNG

Aufsuchende Beratung bezieht sich im Kontext der Erwachsenen- und Weiterbildung bislang üblicherweise auf Bildungsberatung. Mit aufsuchender Beratung sollen Menschen aus benachteiligten Gruppen angesprochen und erreicht werden, die von sich aus so gut wie nie an irgendeiner Art von Bildungsveranstaltung teilnehmen. Aufsuchende Bildungsberatung will den Zugang zu Bildung für gesellschaftlich Benachteiligte erleichtern und dazu beitragen, dass verschiedenartige Barrieren auf dem Weg zu mehr Bildung überwunden werden können.

Durch die Anregung zur verstärkten Teilnahme an Bildungsveranstaltungen soll zur Chancengleichheit und sozialen Integration dieser Menschen beigetragen werden, ihnen sollen mehr Möglichkeiten zur gesellschaftlichen Teilhabe eröffnet werden (vgl. Bremer et al 2010, S. 8).

Wie bereits in der Einleitung zu diesem Trainingshandbuch dargestellt, ist das vorrangige Ziel des Projektes FairGuidance eine bessere Integration von benachteiligten Personengruppen sowohl in Bildung als auch in Beschäftigung sowie die Gesellschaft allgemein. Deshalb möchten wir im hier vorliegenden Modul das Prinzip der aufsuchenden Beratung erweitern: benachteiligte Personengruppen sollen erreicht und individuell beraten werden. Dies kann zum Thema Berufsausbildung, Weiterbildung, berufliche Orientierung, Bewerbungsstrategie oder auch Selbstständigkeit sein. Oftmals spielen bei der Erreichung dieser Ziele auch noch ganz andere Themen eine Rolle, wie wir im weiteren Verlauf des Moduls darstellen werden.

Bezugnehmend auf Sylvana Dietel (Dietel 2009, S. 10) sprechen wir jedoch aufgrund des ganzheitlichen Charakters auch in diesem Modul von Bildungsberatung, denn sie ist „im vorliegenden Konzept eingebettet in einen Gesamtprozess von der Erstsprache bis hin zur Unterstützung bei der Suche eines Ausbildungs- oder Arbeitsplatzes“.

In Europa sollen alle Menschen Chancen auf Bildung und auf den Zugang zu Weiterbildung und dem Arbeitsmarkt haben – in der Charta der Grundrechte der Europäischen Union ist für alle

Personen das Recht auf Bildung sowie auf Zugang zur beruflichen Ausbildung und Weiterbildung festgeschrieben (vgl. http://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_de.pdf, S. 8), das Politikfeld „Fertigkeiten, Bildung und lebenslanges Lernen“ berührt „Chancengleichheit und Arbeitsmarktzugang“, einen wichtigen Aspekt der europäischen Säule der sozialen Rechte (vgl. auch http://ec.europa.eu/priorities/sites/beta-political/files/skills-education-life-long-learning_en.pdf). Aufsuchende Beratungsarbeit kann einen vielversprechenden Ansatz darstellen, benachteiligte Bevölkerungsgruppen zu erreichen und zieht in Europa immer mehr Augenmerk auf sich. Im Eurydice-Bericht zu „Erwachsenenbildung und Weiterbildung in Europa – Zugang zu Bildungsmöglichkeiten erweitern“ (2015) behandelt ein Kapitel aufsuchende Aktivitäten und Beratungsangebote (siehe European Commission/EACEA/Eurydice, 2015, S. 97ff). Die ET 2020 Arbeitsgruppe zu Erwachsenenbildung mit Vertretern von 33 europäischen Ländern sieht aufsuchende Arbeit als geeigneten Weg um Menschen zu erreichen. „Effektivere und zielgerichtete aufsuchende Strategien auf nationaler und regionaler Ebene sowie bei Anbietern der Erwachsenenbildung können das Bewusstsein für die grundlegende Qualifikationslücke erhöhen und Einzelpersonen stärker motivieren, ihre Fähigkeiten zu verbessern.“ (http://ec.europa.eu/dgs/education_culture/repository/education/library/reports/policy-provision-adult-learning_en.pdf, S. 6).

Aufsuchende Beratung stellt an die Beratenden besondere Anforderungen, welche teilweise über die gängig geforderten Beratungskompetenzen hinausgehen. Dazu ist das Beratungssetting in der Regel ein anderes als das herkömmliche, in eine Institution eingebettete Setting. Meistens gibt es keine „Komm-Struktur“, bei der Ratsuchende sich hin zu einer beratenden (Fach-)Stelle bewegen, sondern vielmehr eine „Geh-Struktur“ (vgl. z.B. Bremer et al 2015, S. 25) – die Bildungsberater/innen gehen buchstäblich heraus aus ihren üblichen Rahmenbedingungen und hin zu den Menschen.

Modul 5

Aufsuchende (Bildungs-)Beratung

INHALTE UND LERNZIELE

In diesem Modul finden sich Ideen und Ansätze, wie Bildungseinrichtungen und Bildungsberater/innen aufsuchend arbeiten können. Zunächst wird erläutert, weshalb benachteiligte Personengruppen, die als „bildungsfern“ angesehen werden, meistens nicht von sich aus eine Beratungsstelle aufsuchen oder Weiterbildungsveranstaltungen besuchen. Dann werden Möglichkeiten erörtert, mit welchen Vorgehensweisen und Mittlerpersonen sogenannte „Bildungsferne“ erreicht werden können und welche Kompetenzen aufsuchende Bildungsberater/innen benötigen. Dabei werden auch die besonderen Herausforderungen der aufsuchenden Arbeit im Blick behalten. Zuletzt werden europäische „Best-Practice-Beispiele“ vorgestellt, die Potential zur Übertragbarkeit auf andere Regionen in Europa haben.

1. HINTERGRUNDINFORMATIONEN

Um nachzuvollziehen, warum das Prinzip der aufsuchenden Bildungsberatung überhaupt eingeführt und notwendig ist, ist es hilfreich sich vor Augen zu führen, dass Veranstaltungen von Bildungseinrichtungen zumeist von Personen besucht werden, die Lernen und Bildung positiv gegenüber stehen. Dazu bringen diese Interesse an der eigenen (Weiter-)Bildung mit und sind überzeugt von der Sinnhaftigkeit und dem persönlichen Mehrwert, den Bildung ihnen bieten kann. So suchen diese Menschen aktiv nach für sie passenden Angeboten und Bildungswegen. In der Regel verfügen sie über eine längere, erfolgreich absolvierte Schullaufbahn sowie über eine (fundierte) berufliche Ausbildung. Auch der familiäre Hintergrund, sowohl der Herkunftsfamilie also auch der eigenen Familie, weist auf ein Umfeld hin, in dem Bildung meist wie selbstverständlich dazu gehört und einen hohen Stellenwert hat.

1.1 „BILDUNGSFERNE“ – INNERE UND ÄUSSERE BARRIEREN AUF DEM BILDUNGSWEG

Auf der anderen Seite gibt es viele Menschen, die aufgrund äußerer und innerer Umstände nur sehr wenig oder gar nicht an Bildung teilhaben. Wenn man diese Personen erreichen will, ist es unerlässlich die Gründe dafür zu kennen. *„Sich die Hindernisse bewusst zu machen, die der Teilnahme an Erwachsenenbildung im Weg stehen können, ist der erste Schritt zur Inklusion marginalisierter Gruppen.“* (OED, 2014, p 11)

Sogenannte „bildungsferne“ Menschen haben in der Regel keine günstig verlaufene Lernbiographie, auf die sie zurück blicken können. Lernen und

Bildung spielt(e) in ihrem Leben keine bedeutsame Rolle. Im Gegenteil, für Personen aus benachteiligten Zielgruppen ist vor allem institutionelles Lernen – wie es in der Regel in Bildungseinrichtungen geschieht – oft sogar eher negativ belegt. Wenn jedoch Lernen schon aus der Kindheit und Schulzeit mit Misserfolgserfahrungen verknüpft ist, wird verständlich, warum Lehrveranstaltungen und Lernsituationen gemieden werden. *„Oftmals zeigt sich, dass der Selbstausschluss aus Bildung Folge früherer Erfahrungen ist.“* (Bremer et al, 2010, S.9) Bildungsveranstaltungen werden auch deshalb nicht besucht, da diese Menschen u.a. Versagensängste haben (vgl. z.B. Kanelutti-Chilas 2013, S. 3) und möglicherweise die Wiederkehr von Gefühlen des Nichtgenügens, von Ohnmacht und Ausgeliefertsein befürchten (vgl. Bremer et al, 2015, S. 26). Nichtteilnahme an Bildung kann auch durch Zugehörigkeit zu bestimmten Gruppen, die Haltung der Herkunftsfamilie, Geschlecht, Migrationshintergrund und mangelnde Sprachkenntnisse bedingt sein. Dazu kommen äußere Faktoren wie wenig finanzielle Mittel und nicht ausreichende Mobilität.

Bei allem Nachforschen nach möglichen Gründen sollte nicht außer Acht gelassen werden, dass sich Grenzen zwischen subjektiven und objektiven Barrieren, äußeren Faktoren und innerer Motivation nicht eindeutig ziehen lassen, sondern verschwimmen. *„Wem immer wieder vermittelt wurde, sein Zugang zu Bildung sei nicht gefragt oder nicht passend, der wird das vermutlich irgendwann selbst so sehen.“* (Bremer et al 2011, S. 9)

Des Weiteren spielt auch die Frage nach dem Nutzen eine nicht unerhebliche Rolle. Wenn Bildung in den Augen der sog. „bildungsfernen“ Menschen keinen Sinn macht und ihnen nichts Wesentliches „bringt“, werden sie in der Regel auch nicht daran teilnehmen. *„Forschungen zur Weiterbildungsabstinenz haben aufgezeigt, dass Nicht-Teilnahme an Weiterbildung durchaus ein begründetes und (aus Sicht der AdressatInnen) sinnvolles Handeln sein kann, dann nämlich, wenn Weiterbildung nicht zur Verbesserung der Lebenssituation beiträgt und deshalb als nicht sinnvoll eingeschätzt wird“* (Bremer et al 2011, S. 13).

1.2 HINDERUNGSGRÜNDE

Um als Einrichtung, die Weiterbildung und Beratung anbietet sowie auch als Beratende besser die Zugangsbarrieren von Ratsuchenden abbauen zu können, ist es hilfreich mehr über deren individuelle bzw. milieubedingten Hinderungsgründe zu wissen. Kanelutti-Chilas führt fünf Ausprägungen

von Hinderungsgründen an, welche die Nichtinanspruchnahme von Bildungsberatung begründen können:

1. **Versagensängste:** Die Ursachen von Ängsten vor einer Weiterbildung oder sogar vor einer Beratung und somit davor, möglichen Anforderungen und Erwartungen nicht entsprechen zu können, sind vielfältig. Oftmals liegen sie noch in der Schulzeit und sind damit zusammenhängend mit negativen Lernerfahrungen begründet. Es können aber auch andere Diskriminierungserfahrungen eine Rolle spielen.
2. **„Selbstlose“ Nicht-Teilnehmer/innen:** Diese Personengruppe stellt ihre eigenen Bedürfnisse zurück und somit auch berufs- oder bildungsbezogene Fragestellungen. Teilweise kann man sie daran erkennen, dass sie „nur“ in Begleitung mit anderen Ratsuchenden kommen oder sich beispielsweise für eine/n Freund/ in erkundigen.
3. **Geringe Statusmobilität** meint, dass diese Personen (zumindest scheinbar) mit ihrer momentanen Lebens- und Arbeitssituation recht zufrieden sind oder sich aus Mangel an Alternativen bzw. Perspektiven damit abgefunden haben. Von einer Beratung erwarten sie entweder eine „Rundum-Lösung“ oder haben ganz im Gegenteil überhaupt keine großen Erwartungen.
4. **Ausgeprägte Praxisorientierung:** Personen, die sehr stark praxisorientiert sind, weisen häufig eine größere Distanz zu theoretischem Lernen und damit oftmals auch zu Bildungsberatung auf. Lediglich sehr schwierige Situationen, zum Beispiel eine grundlegende berufliche Veränderung, führen sie in die Beratung. Sie haben meist hohe Erwartungen an schnelle Lösungen und konkrete Informationen und weniger an einen Beratungsprozess.
5. **Vorbehalte gegenüber Unterstützungsangeboten:** Die Erwartungen an eine Beratung dieser Menschen sind ähnlich zu denen unter 4. genannten. Durch die generell großen Vorbehalte gegenüber jeglichen Unterstützungsangeboten versuchen diese Personen zunächst sehr lange alleine mit ihren Problemen zurecht zu kommen. Unter ihnen finden sich besonders viele Männer. Finden sie dann den Weg in eine Beratung, erhoffen sie sich meist Fachinformationen und konkrete Handlungsstrategien.

Darüber hinaus lassen sich selbstverständlich je nach Umfeld weitere Gründe finden, warum Beratungs- und Bildungsangebote nicht in Anspruch genommen werden. Wir haben lediglich einige typische Gründe aufgelistet.

GRUPPENARBEIT

Teilen Sie sich nun (wenn möglich) in fünf Kleingruppen auf und entscheiden Sie sich pro Arbeitsgruppe für jeweils eine der skizzierten Zielgruppen. Diskutieren Sie folgende Fragen:

- Welche weiteren typischen Verhaltensweisen oder Fragestellungen fallen Ihnen zu Ihrer gewählten Zielgruppe ein?
- Wie kann diese Gruppe aus Ihrer Sicht am ehesten erreicht werden?
- Was ist aus Ihrer Sicht insbesondere im Erstkontakt aber auch generell in der Beratung wichtig?
- Fallen Ihnen konkrete Methoden oder Themen ein, die sie als passend und hilfreich in der Arbeit mit der Zielgruppe empfinden?
- Welche weiteren Zielgruppen mit weiteren Hinderungsgründen fallen Ihnen ein?

Bitte notieren Sie Ihre Ergebnisse auf einem Flipchart und stellen Sie sie der gesamten Gruppe vor.

MÖGLICHE ERGÄNZUNGEN FÜR DIE AUSWERTUNG DER GRUPPENARBEIT

(nach Kanelutti- Chilas)

ZU ZIELGRUPPE 1) Meist ist ein sanfter Einstieg nötig, um Vertrauen auf- und Ängste abzubauen. Durch Wertschätzung, eine Stärkung des Selbstbewusstseins und der eigenen Ressourcen kann die Beratung an Attraktivität gewinnen. Es ist wichtig dem Tempo der/des Ratsuchenden zu folgen, meist ist ein längerer Beratungsprozess notwendig. Im Vordergrund sollte die Freude am Lernen und der Mehrwehrt stehen und nach Möglichkeit sollten erste Erfolgserlebnisse hergestellt werden. Auch Informationen zu alternativen Formen des Lernens oder zum Erwerb von Bildungsabschlüssen können als hilfreich empfunden werden.

ZU ZIELGRUPPE 2) Ein erfolversprechendes Vorgehen ähnelt dem der ersten Zielgruppe. Vertrauensaufbau, Wertschätzung und meist eine längere Unterstützung sind wichtige Faktoren. Oftmals müssen auch hier andere als bildungs- und berufsbezogene Anliegen bearbeitet werden. Zusätzlich spielt oft die Unterstützung zu mehr Selbstständigkeit eine große Rolle.

ZU ZIELGRUPPE 3) Auch hier geht es meist um längere Beratungsprozesse, in denen gemeinsam Perspektiven und Handlungsoptionen erarbeitet werden können und die eigenen Ressourcen zur Problemlösung aktiviert werden müssen. Befragungen ergaben zudem, dass aufgezeigte ökonomische Vorteile und ein berufliches Weiterkommen durch Weiterbildung als positiv bewertet wurden. Erfolgsgeschichten anderer Ratsuchenden

der kommen offensichtlich bei dieser Zielgruppe besonders gut an.

ZU ZIELGRUPPE 4) Bereits in der Beschreibung dieser Personengruppe wurde es angesprochen: Sie erwarten mehr Informationen als langwierige Beratungen sowie das Aufzeigen ganz konkreter Möglichkeiten, die sie beruflich weiterbringen, z.B. wie ihre erworbenen Kompetenzen formal anerkannt werden können oder welche Fortbildung für sie und ihre individuellen Bedürfnisse passt. Beratung wird sehr stark als eine Dienstleistung angesehen, die zu nichts verpflichten soll.

ZU ZIELGRUPPE 5) Zunächst stehen auch hier konkret verwertbare Informationen und Tools im Vordergrund. Eine Kontaktaufnahme kommt offenbar durch unverbindliche Informationsangebote am besten zustande. Ist jedoch ein Vertrauensverhältnis entstanden und komplexere Problemlagen treten auf/ kommen zutage, so kann durchaus auch ein längerer Beratungsprozess entstehen.

1.3 BILDUNGSBERATUNG UND SOZIAL- RAUMORIENTIERUNG

Nicht nur Bildung, auch die damit verbundenen Bildungs-Räume sind zudem offenbar für viele sog. „Bildungsferne“ außerhalb ihres Blickwinkels, selbst wenn diese Örtlichkeiten ganz in der Nähe zu finden sind. Räumlich- physische Nähe ist nicht gleichbedeutend mit sozialer Nähe und reicht allein nicht aus, Menschen zu erreichen. „Wenn eine Weiterbildungseinrichtung in ein Gebäude in einem sozialen Brennpunkt zieht, dann ist damit nicht automatisch Nähe zu den Menschen dort hergestellt; sie kann dort auch wie ein Fremdkörper wirken“ (Bremer et al 2015, S. 48). Selbst eine mobile Beratungseinrichtung wie etwa ein Fahrzeug, dass in bestimmten Wohnorten Station macht, ist für sich allein offenbar nicht ausreichend, um Menschen dazu zu bewegen, dieses Angebot auch in Betracht zu ziehen.

Zum Verstehen, warum das so ist, trägt der Ansatz der Sozialraumorientierung bei, der aus der Sozialen Arbeit kommt und seit einiger Zeit auch in der Erwachsenenbildung diskutiert wird (vgl. z.B. Bremer et al 2014, S.24). Ausgehend von den Gedanken Bourdieus zu sozialen Grenzen im physischen Raum ließe sich auch auf Bildungseinrichtungen als Lernorte übertragen, dass bestimmte Menschen vielleicht befürchten, sich hier nicht adäquat bewegen und verhalten zu können, da sie nicht „über den Habitus und das notwendige

kulturelle und soziale Kapital verfügen“ (Bremer et al 2015, S. 27). Die Räumlichkeiten werden offenbar als nicht für sie passend erlebt und so gemieden. Es müssen also Wege gefunden werden, eine Kluft zu überwinden, die letztendlich durch „Grenzen im Kopf“ (Bremer et al 2014, S.26) mitbedingt werden.

1.4 „BILDUNGSDISTANZ“

Darüber hinaus sind herkömmliche Bildungseinrichtungen und Veranstaltungen oft vor allem auf ein Publikum ausgerichtet, welches ohnehin seine Bildungsbedürfnisse (er-)kennt und seinen Weg in die Bildung findet. Reguläre Werbemaßnahmen wie beispielsweise Programmhefte, Flyer und Anzeigen erreichen Personenkreise, für die Bildung an sich Sinn macht und ein wünschenswertes Gut darstellt.

„Bildungsferne“ dahingegen gehören zu den Gruppen, „an denen die herkömmlichen Wege der Ansprache und Gewinnung von AdressatInnen, der thematischen Ausrichtung und der Gestaltung institutioneller Weiterbildung vorbei gehen.“ (Bremer et al 2011, S. 14). Sie werden offenbar nicht angesprochen. Bremer spricht hier von einer doppelten Verankerung der Bildungsdistanz: „Nicht nur die Individuen haben Distanz zu institutionalisierter (Weiter-)Bildung, sondern umgekehrt hat auch die institutionelle Weiterbildung soziale und kulturelle Distanz zu den AdressatInnen.“ (Bremer et al, 2010, S. 8).

Personen, die sich selbstständig informieren möchten, haben ggf. nicht die Kenntnisse, wie sie passende Kursangebote finden können und was für (Förder-) Möglichkeiten ihnen offenstehen. Der „Dschungel der Angebote“ (Dietel 2009, S. 15) kann abschreckend wirken und Beratungsfachkräfte als Lotsen erforderlich machen.

2. VORGEHENSWEISEN AUFSUCHENDER BILDUNGSBERATUNG

Was kann auf Ebene der Bildungsträger und Einrichtungen der Weiterbildung getan werden, um die oben genannte Distanz zu überbrücken? Was kann getan werden, um „Bildungsfernen“ Bildung näher zu bringen und sie aktiver werden zu lassen? Wie kann ein/e Bildungsberater/in aufsuchend vorgehen? „Mangelndes Interesse am lebenslangen Lernen [...] und geringe eigenständige Suche nach Bildungsmöglichkeiten [...] weist auf die Notwendigkeit hin, auf Erwachsene zuzugehen und sie auf verfügbare Bildungsangebote aufmerksam zu machen oder sie dazu zu bringen, bei der Schaffung neuer, auf ihre jeweiligen

Bedürfnisse zugeschnittener Angebote aktiv zu werden" (European Commission/EACEA/Eurydice, 2015, S. 103).

2.1 VORÜBERLEGUNGEN – WIE LASSEN SICH „BILDUNGSFERNE“ PERSONEN ERREICHEN

Wie bereits erläutert, besteht die Herausforderung darin, dass die Zielgruppen nicht von sich aus aktiv werden. Sie kommen nicht zu „hochschwellig“ Veranstaltungen (d.h. teuer, eher schwierig zu erreichen, ggf. mit aufwändigen Anmeldeverfahren etc.) und meistens auch nicht zu niedrigschwellig angebotenen. Diese Personen suchen oftmals auch nicht nach irgendeiner Form von Beratung, die sie dabei unterstützen könnte, für sie passende und sinnvolle, leicht erreichbare, kostenlose oder kostengünstige Angebote zu entdecken.

Essentiell ist eine angemessene Herangehensweise. „Ohne die passende Outreach-Strategie, um die potentiellen Lernenden zu erreichen, bleibt das beste Bildungsprogramm erfolglos.“ (OED, 2014, S. 11). Mit Flyer entwickeln und auslegen ist es nicht getan. Es hat sich gezeigt, dass sich sog. „bildungsferne“ Bevölkerungsgruppen damit allein meist nicht erreichen lassen, auch nicht wenn das Informationsmaterial in leicht verständlicher Sprache formuliert wurde etc. Als viel erfolgversprechender hat sich „Mundpropaganda [...] für die Inanspruchnahme von Bildungsberatung“ (Kanelutti-Chilas 2013, S. 6) erwiesen sowie die Vermittlung durch Vertrauenspersonen und persönliche Ansprache und Beratung. Wie kann hier vorgegangen werden?

Damit Beratungsangebote überhaupt angenommen werden und (Bildungs-) Beratung stattfinden kann, muss zunächst Vertrauen aufgebaut und Beziehungsarbeit geleistet werden. Das geschieht in der Regel nicht gegenüber „fremden“ Berater/innen bei (einmaligen) Informations-/ Beratungsterminen, wie sie oft in der üblichen Bildungsberatung stattfinden. Vielmehr ist dies meistens ein Prozess, für den es Zeit braucht und Kontinuität.

Beratungsbedürfnisse können zwischen Tür und Angel, „en passant“ geäußert werden, oder Personen gegenüber, die nicht in erster Linie Beratungsfachkräfte sind (beispielsweise gegenüber Sozialarbeiter/innen oder Kursleiter/innen im Sprachkurs, wenn sich ein Vertrauensverhältnis gebildet hat). Der Bedarf an (Bildungs-) Beratung wird gegebenenfalls eher zögerlich geäußert oder entwickelt sich erst. Es kann gut sein, „dass die Auseinandersetzung mit Fragen zur eigenen

beruflichen Entwicklung und zur Weiterbildung häufig erst den ‚zweiten Schritt‘ darstellt. Zunächst müssen diese Interessen geweckt und andere Problemlagen identifiziert und bearbeitet werden“ (Bremer et al 2014, S. 35), bevor benachteiligte Menschen „den Kopf freihaben“ für Bildung.

2.2 KONTAKTAUFNAHME IN DER AUFSUCHENDEN BILDUNGSBERATUNG

A) GEEIGNETE ÖRTLICHKEITEN

Die äußeren Rahmenbedingungen spielen bei der aufsuchenden Bildungsberatung für „Bildungsferne“ eine weitaus größere Rolle, als bei Menschen mit positiver Grundhaltung zum Lernen und mit bewussten Bildungswünschen und -zielen. Angehörige benachteiligter Gruppen lassen sich durch von ihnen als ungünstig eingeschätzten Bedingungen erheblich leichter „abschrecken“. Die aufsuchende Beratung muss also absolut niedrigschwellig und natürlich kostenfrei sein.

Als hilfreich für die Kontaktaufnahme hat sich erwiesen, eine **Nähe zum Alltag der Zielgruppe** herstellen und sozusagen **Brücken in ihre Lebenswelt** zu bauen (vgl. Bremer et al 2015, S. 25). Am besten findet die (Erst-) Beratung in Räumlichkeiten statt, die die Person kennt und in denen sie sich wohl fühlt. Vertraute Orte des alltäglichen Lebens (z.B. türkischer Arbeitnehmerverein, Arbeitslosentreff, Räume der Kindertagesstätte der eigenen Kinder) eignen sich gut (vgl. Bremer et al 2011, S. 16).

Auch eine Art offene Café-Struktur, evtl. mit unterschiedlichen Zusatzangeboten, beispielsweise für Mütter mit (kleinen) Kindern, kann die Kontaktaufnahme und das Ins-Gespräch-Kommen erleichtern.

B) UNTERSTÜTZUNG DURCH MITTLERPERSONEN BEI DER AUFSUCHENDEN BILDUNGSBERATUNG

Ein weiterer Vorteil bei der Kontaktaufnahme in solchen Räumlichkeiten wäre eine Unterstützung von sogenannten Mittlerpersonen, milieunahen Menschen also, die vor Ort haupt- oder ehrenamtlich tätig sind oder aus dem Milieu selbst stammen, das Vertrauen der Menschen genießen und so ggf. auch einen Vertrauensvorschuss bezüglich der Sinnhaftigkeit der Beratungsangebote wirken können. Die Zusammenarbeit mit vermittelnden Personen aus dem Milieu oder der Zielgruppe selbst hat sich in der aufsuchenden Beratung als sehr hilfreich erwiesen. Diese Menschen sollten offen und interessiert sein sowie über die

Modul 5

Aufsuchende (Bildungs-)Beratung

nötigen Kompetenzen im kommunikativen und zwischenmenschlichen Bereich verfügen. Besonders geeignet sind Persönlichkeiten, die im anvisierten Umfeld anerkannt sind, dort über Ansehen verfügen und denen vertraut wird. Sie können durch ihren bestehenden Zugang zu den Personengruppen ohne große „Vorarbeit“ über (Bildungs-)Angebote bekannt machen. Durch ihre Milieunähe sprechen sie in der Regel buchstäblich schon die richtige Sprache; dazu sollten sie Verbindlichkeit mitbringen und kontinuierliche Ansprechpartner/innen sein. Wenn solche „Brückenmenschen“ nicht nur als eine Art (Bildungs-) Lotse fungieren, sondern informierend oder sogar beratend tätig sein sollen, benötigen sie natürlich Wissen über lokale Bildungsmöglichkeiten und bestenfalls eine Grundqualifikation im Bereich (Bildungs-) Beratung (vgl. auch Bremer 2010, S. 21).

GRUPPENARBEIT „MEDIATOREN UND ÖRTLICHKEITEN“

Tauschen Sie sich für 15 Minuten in Kleingruppen mit drei bis vier Personen aus, welche passenden Räumlichkeiten und Mittlerpersonen Ihnen einfallen. Notieren Sie Ihre Ideen auf Moderationskarten. Anschließend stellen alle Gruppen ihre Ergebnisse vor und pinnen sie an eine Moderationswand. Gemeinsam wird überlegt, welche Kategorien gebildet werden können.

Mögliche Antworten/ Ergänzungen für die Auswertung der Gruppenarbeit:

a) haupt- und ehrenamtliche Mittlerpersonen

Hilfsangebote der Kirchen, Arbeitgeber, Betriebsrat, Mitarbeitende in sozialen Einrichtungen und Kindertageseinrichtungen, Familienhelfer/innen, Mitarbeitende der Jobcenter, Arbeitslosentreff, Dozent/innen in Integrationssprachkursen, Migrantenorganisationen, Sozialarbeiter/innen in Jugendhäusern und Justizvollzugsanstalten

b) Mittlerpersonen aus dem Milieu

Vorsitzende von Vereinen und religiösen Einrichtungen, angesehene Persönlichkeiten der Community, Menschen mit dem gleichen Erfahrungshintergrund (z.B. Arbeitslosigkeit, Gefängnisaufenthalt, Drogenmissbrauch)

c) Mögliche Örtlichkeiten

Vereine von Migranten, Arbeitslosentreffs, Räumlichkeiten in Einrichtungen der Kinderbetreuung, Räumlichkeiten bei Hilfsorganisationen wie z.B. der Caritas, Tafeln, Jugendhäuser, Stadtteiltreffs, Bürgeramt oder Rathaus, Sportverein

Wenn eine Bildungseinrichtung / eine Beratungsfachkraft bereits früher mit der Zielgruppe in Kontakt war und auf erfolgreiche Zusammenarbeit zurück blicken kann, könnte auch der **Peer-to-Peer-Ansatz** vielversprechend sein: frühere Teilnehmer/innen werden gebeten, Interessierten aus der gleichen Zielgruppe Angebote vorzustellen. „*Mund-zu-Mund-Propaganda ist oft das beste Mittel, um neue Teilnehmende zu gewinnen.*“ (OED, 2014, S. 12). Frühere Teilnehmer/innen können neuen Ratsuchenden helfen, Chancen und Hindernisse zu erkennen und den nächsten Schritt nach vorne zu finden (siehe OED, 2014, S. 25).

3. AUFSUCHENDE BERATUNG GESTALTEN

Wir haben aufgezeigt, dass aufsuchende Beratung mehr leisten muss als Informieren über Bildungsmöglichkeiten und -anbieter etc., mehr bieten muss als Unterstützung bei der Auswahl eines möglichst passenden Bildungswegs für die/den Ratsuchenden. Es kommen wesentliche weitere Aspekte dazu; „*in der mobilen Bildungsberatung hat Beratung den Auftrag, Hilfe zur Selbsthilfe und Selbstentwicklung sowie Starthilfe zu leisten.*“ (Dietel 2009, S. 19).

Aufsuchend arbeitende Berater/innen sollten sich bei ihrer Tätigkeit immer wieder ihre eigenen, womöglich zum Teil unbewussten Einstellungen, ihren Blick auf die Welt und ihre Sichtweise der Klient/innen vor Augen halten. Es gilt zudem, eine Defizitperspektive zu vermeiden (vgl. Bremer et al 2011, S. 21). Auch darf nicht vergessen werden, „*dass es im Sinne pädagogischer Professionalität nötig ist, die eigene Milieuzugehörigkeit bzw. den eigenen Habitus zu reflektieren*“ (Bremer et al 2011, S. 20) – haben doch die allermeisten Bildungsfachkräfte einen sehr bildungsnahen Hintergrund. Sie verfügen in der Regel über alles, was sie „*bildungsfernen*“ Menschen als gut und richtig vermitteln möchten und müssen achtgeben, nicht in eine belehrende Rolle zu gehen, die schnell als bevormundend erlebt werden kann.

Die **Sprache** der Beratenden muss einfach, klar und leicht verständlich sein um die Zielgruppen zu erreichen (siehe unten).

Beratungsfachkräfte müssen sich bemühen, die Handlungslogik der Personen zu verstehen, die sie beraten. Auch wenn sie in den Augen der Beratenden vielleicht manchmal unlogisch oder kontraproduktiv erscheint, kann sie für die Klienten durchaus Sinn machen.

A) MILIEUKOMPETENZ

Milieustudien können helfen Bildungsferne oder Bildungsbenachteiligte besser zu verstehen, denn es herrscht nicht grundsätzlich Desinteresse an Weiterbildung oder Beratung. Vielmehr spielen „soziokulturelle Mechanismen“ eine Rolle.

Wenn wir von Milieus sprechen, gehen wir davon aus, dass es in der Gesellschaft unterschiedliche Subgruppen mit jeweils eigenen charakteristischen Merkmalen gibt. Diese unterscheiden sich nicht nur durch Herkunft, Einkommen, Beruf oder Bildung sondern beispielsweise auch durch Lebensstile, Sprache, Kleidung, Umgangsformen und Werthaltungen. Die verschiedenen vorhandenen Milieukonzepte können uns in Beratungskontexten dabei helfen Beziehungen aufzubauen und Kommunikationsabläufe gelingend zu steuern. Je mehr Beratende über Grundeinstellungen und Lebensstil sowie Werte und Überzeugungen ihrer Ratsuchenden wissen, umso besser können sie in der Beratung darauf eingehen und entsprechende Lösungsperspektiven gemeinsam erarbeiten. Denn einerseits geben Milieus Halt durch geteilte Überzeugungen. *„Gleichzeitig schränken sie aber auch die Bereitschaft ein, faktenbasierten oder fremd anmutenden Überzeugungen anderer Milieus zu folgen. Überzeugend ist somit nicht, was ‚richtig‘ ist nach den Maßstäben anderer, sondern was in das eigene Wirklichkeitsbild passt.“* (Vgl. Böning 2015, S. 2f).

Daher lautet eine Forderung nicht nur das System, in dem sich die Ratsuchenden bewegen, zu berücksichtigen, sondern stets auch ihr Herkunftsmilieu oder das aktuelle Milieu als einen zentralen Aspekt der Persönlichkeitsentwicklung.

Wir gehen im Projekt von einer heterogenen Gruppe aus, bei der wir jedoch mehrheitlich soziale und kulturelle Merkmale unterprivilegierter Milieus finden können: Herkunft aus Familien mit niedrigem sozialen Status, geringe Bildungs- und Berufsqualifikationen mit Beschäftigung in entsprechenden Branchen, bisweilen prekäre berufliche und familiäre Verhältnisse, mitunter wohnhaft in benachteiligten Quartieren. Ein Migrationshintergrund kann als weiteres Merkmal hinzu kommen.

In Anlehnung an Böning lassen sich aus den unterschiedlichen Milieustudien vier zentrale Aspekte für Beratungsprozesse ableiten:

1. Die beiden handelnden Personen, Berater/in und Ratsuchende/r, müssen nicht aus dem gleichen Milieu kommen, aber eine gewisse „Milieureichweite“ auf Seiten der Beraterperson scheint sehr hilfreich. So kann er oder sie Zielzustände sowie Handlungsoptionen realistischer einschätzen.
2. Ebenso sollten Kommunikationsform und Vorgehen der Berater/innen das Milieu der oder des Ratsuchenden berücksichtigen. So wäre zum Beispiel zu fragen, ob einzelne Methoden sinnvoll eingesetzt werden können, sie also „milieuverträglich“ sind. Denn mögliche Widerstände können durchaus auch milieubedingte Ursachen haben, die sich unter anderem auf die Sprache oder ein zu erwartendes Verhalten (zum Beispiel in Rollenspielen) beziehen und bei den Ratsuchenden Distanz oder Abwehr auslösen.
3. Auch wenn die Vorstellung verlockend und absolut wünschenswert ist, nicht jede und jeder kann alles erreichen oder werden, auch wenn er oder sie sich noch so anstrengt. Das Milieu dem wir angehören, bringt immer auch einen gewissen Habitus, also unter anderem ein gewisses Verhalten mit sich, das man nicht ohne weiteres ablegt. Somit sollten wir in Beratungsprozessen nicht immer nur das Herkunftsmilieu betrachten, sondern stets auch, wohin der oder die Ratsuchende möchte, welche Entwicklungsbedarfe damit verbunden sind und welche Handlungsoptionen zur Verfügung stehen.
4. Auf dem Weg zur Zielerreichung sollte der oder die Beratende immer auf eine gute Balance zwischen dem Ausgangs- und dem Wunschzustand achten, insbesondere wenn damit ein neues Milieu verbunden ist. Denn gerade in solchen Prozessen kann es zu großen Verunsicherungen kommen und die Ratsuchenden verlieren an Selbstwertgefühl. Diese positive Balance kann durch eine ganzheitliche Betrachtung der Persönlichkeitsentwicklung und damit zusammenhängend auch einer Erarbeitung der persönlichen Ressourcen gelingen.

B) INDIVIDUELLE BERATUNGSKOMPETENZ

Folgende Aspekte der individuellen Kompetenz der Beratungsfachkräfte sind essentiell:

Akzeptanz der besonderen Beratungssituation/des Beratungssettings und angemessenes Agieren

Aufsuchend arbeitende Beratungsfachkräfte müssen sich auf das eher ungewöhnliche Arbeitssetting einlassen können, also zum einen auf Räumlichkeiten, die in der Regel außerhalb des gewohnten, „geordneten“ Rahmens ihrer Institution sind. Das führt auch zu einer Rollenverschiebung – in den eigenen Beratungsräumen kann sich die/der Beratende eher als „*Hausherr/in*“ bzw. „*Gastgeber/in*“ fühlen. In anderen Räumlichkeiten ist sie/er zunächst einmal buchstäblich „*fremd*“, eine „*Besucher/in*“ oder „*Gast*“. Dadurch kann sie/er jedoch erleben, wie sich viele Ratsuchende sonst fühlen und ihnen im Gegenzug eine vertraute Umgebung anbieten. „*Die Arbeit in vertrauten Räumen erweist sich als hilfreich, aber ebenso das gemeinsame Begehen bislang fremder Institutionen als Unterstützung der Erweiterung der eigenen Sozialräume.*“ (Bremer et al, 2015, S. 91). Zum anderen muss die/der Beratende bereit und fähig sein auch mit Menschen zu arbeiten, die gegebenenfalls zunächst eher zurückhaltend, zögerlich oder sogar etwas misstrauisch sind. Dazu wird es möglicherweise öfters Stagnation oder „*Rückwärtsbewegungen*“ geben als in anderen Beratungsprozessen. Ein Teil der aufsuchenden Bildungsberatung ist deshalb sicherlich immer auch Motivations- und Überzeugungsarbeit, zumindest am Anfang. Dazu muss ausreichend Zeit für Vertrauensaufbau eingeplant werden, dies erfordert u.a. eine ausführliche Exploration sowie Anliegen- und Auftragsklärung.

Ressourcenorientiertes Vorgehen

Bildungsberatung für Benachteiligte startet in der Regel mit ganz grundsätzlicher Beratungstätigkeit. Viele Ratsuchende werden mit eher unklaren Vorstellungen und Bedürfnissen erscheinen. „*Schon die Erarbeitung und Exploration eigener Fähigkeiten, Wünsche und Interessen stellt für viele und besonders für Bildungsferne eine große Herausforderung oder gar Unmöglichkeit dar.*“ (Dietel 2009, S. 15). Hier ist es Aufgabe der Bildungsberater/innen in angemessenem Tempo ressourcenorientiert zu unterstützen, die vorhandenen Kompetenzen der Ratsuchenden ans Licht zu bringen, bereits angewendete erfolgreiche Strategien herauszustellen und mögliche nächste Schritte gemeinsam zu erarbeiten (siehe auch

Modul 1 und 2). Oft ist dabei auch eine generelle „*Stärkung des Selbstbewusstseins*“ (Kanelutti-Chilas 2013, S. 6) Thema in der Interaktion.

Sinnhaftigkeit vermitteln können

Weiterbildungsinhalte, die von Berater/innen eingebracht bzw. die gemeinsam erarbeitet werden, müssen von der Person als sinnvoll eingestuft werden. Je nach Situation und Zielen der/des Ratsuchenden ist es offenbar hilfreich, „*berufliches Weiterkommen und ökonomische Vorteile anzusprechen*“ (Kanelutti-Chilas 2013, S. 4), die sich durch die Teilnahme an bestimmten Bildungsveranstaltungen ergeben.

Balance wahren

Die Bildungsberater/innen sollten auf eine stimmige Balance achten zwischen selbstständig entscheiden/handeln lassen und Hilfestellung leisten. Auch im aufsuchenden Beratungssetting sollten Fachkräfte ohne Bevormundung vorgehen und die Beratungs- und Bildungsprinzipien wie Freiwilligkeit und Eigenverantwortlichkeit stets im Blick behalten (siehe: <https://ec.europa.eu/epale/en/blog/guidance-and-magic-formula-outreach>). Personen aus sog. „*bildungsfernen*“ Milieus fällt es oft nicht leicht, (Bildungs-) Angebote eigenständig zu sondieren, auszuwählen, was für sie am besten passen würde und dementsprechend Entscheidungen zu fällen. Im ungünstigsten Fall wird dies „*als ‚Alleingelassen werden‘ wahrgenommen, sodass bei freier Wahl häufig aufgrund der Überforderung und aufgrund von Ängsten gar keine Entscheidung gefällt wird*“ (Bremer et al, 2015, S. 92).

Auch das selbstständige Planen, Terminieren und Durchführen erforderlicher weiterer Schritte wie beispielsweise Informations- und Anmeldematerial einholen, finanzielle Unterstützung beantragen, fristgerechte Anmeldung mit allen erforderlichen Unterlagen etc. beinhaltet sicherlich einige Herausforderungen. Möglicherweise benötigen/erhoffen sich Ratsuchende hierbei Unterstützung der Beratenden (äußern dies jedoch ggf. nicht konkret). Hier ist entsprechende Sensibilität auf Seiten der Beratungsfachkräfte gefragt. Die Ratsuchenden sollen sich weder allein gelassen noch bevormundet fühlen. Denn wenn jemand es schafft, gewisse Widrigkeiten auf dem Weg – ggf. mit etwas Unterstützung am Start – letztendlich aus eigenem Antrieb und eigener Kraft zu überwinden, kann dies sehr dazu beitragen, mit sich selbst zufrieden zu sein und das Selbstbewusstsein zu stärken (vgl. auch Dietel 2009, S.84f).

Passende Sprache verwenden

Kompetente Beratungskräfte berücksichtigen neben der Milieuzugehörigkeit auch die Sprachkenntnisse und individuelle Kommunikationskompetenz ihres Gegenübers. Sie stellen sich sprachlich auf die/den Ratsuchende/n ein, um sie zu verstehen und um sie zu erreichen. Erfahrende Berater/innen sind sich dabei auch der Bedeutung und Wirkung nonverbaler Kommunikation und Körpersprache bewusst. Sie sprechen die passende Sprache, die in der aufsuchenden Beratung oft „Leichte Sprache“ ist. Diese besteht aus einfachen Wörtern und kurzen Sätzen. Fremdwörter, Kürzel und zu bildliches Sprechen wird vermieden. Verben sind oft leichter zu erfassen als Substantive und Substantivierungen (vgl. auch On the Move, S. 9). Nachfragen, Wiederholungen und Zusammenfassungen können helfen sicherzustellen, dass alles richtig verstanden wurde – auch seitens der Beratungsfachkraft.

3.2 WEITERE FAKTOREN, DIE ZUM GELINGEN AUFSUCHENDER BERATUNG BEITRAGEN

ENGE BEGLEITUNG

Wenn sich in dem Beratungsprozess herausstellt, dass weitere unterstützende Organisationen hinzugezogen werden sollen, ist eine verbindliche telefonische Terminvereinbarung mit einer Ansprechperson der anderen Einrichtung während der Beratung hilfreich. Bestenfalls erfolgt eine persönliche Begleitung durch die Beratungsfachkraft zu diesen Terminen (vgl. Bremer et al, 2014, S. 87), wenn die Ratsuchenden dies wünschen. So haben sie eine vertraute Person dabei, die ihnen den Rücken stärkt und sie falls nötig unterstützen kann, beispielsweise bei der Formulierung von Anliegen.

VERNETZUNG

Für eine passgenaue und nachhaltige Beratung ist ein gut ausgebautes aktives Hilfe-Netzwerk verschiedener Einrichtungen unverzichtbar, deren Mitglieder der/die Beratende gut kennt. Verschiedene Akteure mit unterschiedlichen Schwerpunkten und Fachwissen – zum Beispiel Anerkennung von ausländischen Abschlüssen, Erziehungsberatung, Schuldnerberatung etc. – können so zur Unterstützung hinzugezogen werden. Auch die Weitervermittlung an andere Beratungsfachstellen, wenn dies notwendig sein sollte, wird durch gute Vernetzung erleichtert (siehe Göllner/ Scheffelt, 2014, S. 8).

Optimal wäre eine enge Zusammenarbeit der Verantwortlichen im Netzwerk mit regelmäßigem Austausch.

Vernetzung kann auch dazu beitragen, Angebote und Aktivitäten besser bekannt zu machen – „Netzwerkpartner können potentielle Teilnehmende weiterleiten“ und „die Möglichkeit geben, das eigene Programm in der jeweiligen Institution vorzustellen – in einer informellen Umgebung, die den potentiellen Teilnehmenden vertraut ist, und in der sie daher Vorbehalte und Misstrauen gegenüber Bildungsprogrammen besser überwinden können.“ (OED, 2014, S. 12).

GRUPPENARBEIT

„AUFSUCHENDE BERATUNG GESTALTEN“:

Bilden Sie Kleingruppen, in denen Sie die genannten Punkte aus Kapitel 3 diskutieren und bewerten. Fallen Ihnen noch weitere Punkte ein? Stellen Sie Ihre gesammelten Ergebnisse im Plenum vor.

4. HERAUSFORDERUNGEN DER AUFSUCHENDEN ARBEIT

Wie ersichtlich wurde, muss aufsuchende Bildungsberatung langfristig angelegt sein und beinhaltet intensive Beratungsarbeit durch fachlich kompetente und persönlich geeignete Beratungskräfte. Die Anfangsphase, die Kontaktaufnahme und die Vertrauensbildung wird mehr Zeit in Anspruch nehmen als in anderen Beratungssettings. An die eigentliche Beratungstätigkeit unter vier Augen schließt sich ggf. die persönliche Begleitung der Klient/innen zu weiteren Anlaufstellen an, um Entwicklungen positiv zu unterstützen und voranzubringen. Auch Austausch und Mitwirken in einem Hilfenetzwerk ist als zeitintensiv einzuschätzen. Zusammengefasst lässt sich also sagen, dass aufsuchende Beratungsarbeit einiges an Zeit benötigt, um zu konkreten Ergebnissen zu führen.

Dabei tauchen verschiedene Fragen die Finanzierung betreffend auf, zum Beispiel:

- Wie können aufsuchende Bildungsberater/innen kommunal beschäftigt werden? Von welcher Seite gibt es ggf. Zuschüsse?
- Wie sieht es allgemein mit der institutionellen Anbindung der Beratenden aus? Bisherige Erfahrungen zeigen, dass kontinuierliche Ansprechpersonen notwendig sind, um die erste Motivation aufzunehmen und Folgeangebote gewährleisten zu können.

Modul 5

Aufsuchende (Bildungs-)Beratung

- Wie können kostenfreie Weiterbildungsveranstaltungen finanziert werden? Wie ggf. eine der Zielgruppe angemessene personelle Ausstattung (beispielsweise eines EDV-Einführungskurses für lernungsgewohnte Personen)?
- Wie können zeitliche und personelle Ressourcen für die Netzwerkarbeit finanziert werden?

Weitere Herausforderungen können sein:

- Arbeit mit „Bildungsfernen“ findet manchmal keine Anerkennung – wie können aufsuchende Beratungsfachkräfte angemessene Wertschätzung für ihre Tätigkeit erfahren?
- Auf der einen Seite sollte der Aspekt der Trägerneutralität beachtet werden, auf der anderen haben „bildungsferne“ Personen ggf. den Wunsch/Bedarf, konkrete Angebote bei einer bestimmten Einrichtung empfohlen zu bekommen (Beispiel: Welcher Sprachkurs bei welchem Träger würde am besten passen?)
- Verschiedene Zielgruppen benötigen möglicherweise verschiedene Strategien der auf-

suchenden Arbeit. Unterschiedliche Themen (zum Beispiel Gesundheit, Sprachkurse oder Alphabetisierungskurse) können verschiedene Konzepte erfordern (siehe OED, 2014, S. 11f.).

- Wie sind die existierenden hilfestellenden Einrichtungen bereits in Kontakt? Funktioniert rasche, unkomplizierte Unterstützung? Besteht auf Seite der Hilfeeinrichtungen, der Kommune etc. die Bereitschaft, ggf. ein neues Netzwerk zu gründen und zu pflegen?
- Wie gewinnt man milieunahe Mittlerpersonen – die in der Regel ehrenamtlich tätig sein werden?
- Wenn Brückenmenschen (Mittlerpersonen aus dem Milieu) Informations- und sogar Beratungstätigkeiten übernehmen, sollten sie dafür geschult sein. Organisationen, die mit Mittlerpersonen arbeiten, sollten passende Trainings anbieten oder die Teilnahme daran ermöglichen, damit sichergestellt sein kann, dass die Mittlerpersonen ausreichende Qualifikationen und professionelle Kompetenz für diese Tätigkeit haben.

5. UMSETZUNG AUFSUCHENDER BERATUNG

5.1 ÜBUNG „UND ACTION!“

Wenn Sie beginnen im Bereich der aufsuchenden Beratung mit sog. bildungsfernen Zielgruppen in herausfordernden Situationen zu arbeiten, sind einige Vorüberlegungen notwendig. Wie bereits erwähnt, müssen aufsuchende Beratungsstrategien gut vorbereitet werden und sollten in ein ganzheitliches Konzept eingebunden sein. Es gibt hier keine Standardlösungen und eine Strategie, die bei einer bestimmten Zielgruppe erfolgreich ist, kann bei einer anderen wirkungslos bleiben. Aus diesem Grund haben Sie nun die Möglichkeit loszulegen und Ihre eigene Strategie zu entwerfen: Sehen Sie sich die unten stehenden Fragen gut an und machen Sie sich Notizen zu Ihren Antworten/Ergebnissen (Zeit: 30 Min.). Bitte schenken Sie der Frage Nr. 4 besondere Beachtung und beschreiben Sie Ihre „Marketingstrategie“. Es steht Ihnen frei, wie Sie Ihre Ergebnisse im Plenum anschließend präsentieren wollen (z.B. mit einem Flyer-Entwurf, einem Poster, der Ankündigung einer Veranstaltung...)

1. Welche Zielgruppe Ihrer Region/Ihrer Einrichtung könnte von aufsuchender Beratung profitieren?
2. Sammeln Sie Ideen, wann, wo und wie man mit dieser Zielgruppe in Kontakt kommen könnte (Örtlichkeiten, Methoden etc.)

3. Überlegen Sie, welche Mittlerpersonen (hauptamtliche und ehrenamtliche Mittlerpersonen, Mittlerpersonen aus dem gleichen Milieu wie die Zielgruppe) Sie unterstützen könnten.

4. (Er-)finden Sie erfolgsversprechende „Marketingstrategien“ für das Beratungsangebot
 - Mögliches schriftliches Informationsmaterial
 - Kreative Ansätze der Kontaktaufnahme (denken Sie an die Interessen der Zielgruppe und was sie anspricht)
 - Erforderliche Kontaktpersonen oder Kooperationspartner

5. Im Falle eines längeren Beratungsprozesses – wäre die Überleitung aus dem eher informellen Setting / der Umgebung in ein formelleres Setting (wie beispielsweise Räumlichkeiten einer Beratungseinrichtung) möglich und sinnvoll? Wie könnte dies ablaufen?

6. Welche Risiken und Chancen sehen Sie?

Auswertung

Nachdem Sie Ihre Ideen schriftlich festgehalten haben, kommen Sie in Kleingruppen (bis zu fünf Personen) bzw. im Plenum (abhängig von der Gruppengröße) zusammen und stellen Sie Ihre Ideen vor. Geben Sie sich gegenseitig Feedback und besprechen Sie Ihre Ideen.

5.2 EUROPÄISCHE BEISPIELE

Es gibt etliche europäische Best-Practice-Beispiele, wie kreative Wege für die aktive Kontaktaufnahme gefunden wurden. Zum Abschluss dieses Moduls möchten wir Ihnen zwei Ansätze kurz skizzieren. Weitere Ideen finden Sie in der Publikation des europäischen Projektes „ON THE MOVE“ auf der Seite <http://onthemove-project.eu/>

Eine Möglichkeit wäre, in den öffentlichen Raum zu gehen, wenn sich dort potentielle Klient/innen für Bildungsberatung aufhalten. Das Projekt „chillen- action- beraten“ beispielsweise, das bildungsbenachteiligte junge Erwachsene als Zielgruppe hat, findet in den Sommermonaten in öffentlichen Parks in Wien statt. Die jungen Menschen werden mit einem Bereich zum Chillen und einem Action-Bereich angezogen – und eben auch mit einem Beratungsbereich, wo es um individuelle Fragen zur Berufsorientierung und (Aus-) Bildung geht (vgl. On the Move Handbuch 2016, S.14). Die Mitarbeiter/innen sind mit der Lebenswelt ihrer Zielgruppe vertraut und sprechen die jungen Menschen direkt und in „ihrer Sprache“ an. Hauptanziehungspunkt ist neben der gemütlichen Sitzecke der Action-Bereich, bei dem beispielsweise eine mobile Fahrradwerkstatt, eine mobile Graffiti-Wand oder eine Slackline zum Geschicklichkeitstraining etc. angeboten werden. Das Konzept ist darauf ausgerichtet, Orte zu suchen an denen sich junge Menschen gerne aufhalten und ihre Interessen und Fähigkeiten zu berücksichtigen. Durch die enge Zusammenarbeit mit der Parkbetreuung (offene Jugendarbeit) können die Orte gezielt ausgewählt und die Events besonders gut beworben werden. Begleitend werden während der Events Flyer und Informationsmaterialien verteilt und die Zielgruppen aktiv angesprochen. Dieses aktive „in-den-öffentlichen-Raum-Gehen“ und das aktive Kontaktieren verringert Skepsis und Berührungängste.

Ein weiteres Beispiel kommt aus Irland. Einer Bildungseinrichtung dort wurde bewusst, dass Gemeindegruppen zumeist aus Frauen bestanden und das ein beträchtlicher Mangel an sozialen Begegnungsstätten herrschte, in denen ältere Männer sich einbringen können, besonders für alleinstehende Männer in ländlich geprägten Gegenden. 2006 wurde die Einrichtung auf das Australische Modell der Men's Sheds („Männerschuppen“) aufmerksam. Laut Professor Barry Golding, einem Befürworter der Men's Shed aus Australien, unterhalten sich Männer lieber nebeneinander sitzend als sich gegenüber sitzend, weil ihnen so Interaktion und der Austausch von Erfahrungen, Problemen und Bedürfnissen bei einer gemeinsamen Tätigkeit leichter fällt. Es ist ein kostenloses Programm, an welchem ortsansässige Männer jederzeit teilnehmen können. In dem Programm geht es darum, Fähigkeiten und Ideen zu teilen und sich in eine gemeinschaftliche Tätigkeit einzubringen. Zielsetzung ist es, eine Selbsthilfegruppe für Männer zu gründen, die sich in ihren Gemeinden isoliert fühlen. Zu den Aktivitäten zählen Spiele wie Kartenspiele und Schach, Kurse, z.B. Computerkenntnisse oder Gymnastik und Tätigkeiten wie alte landwirtschaftliche Geräte reparieren, Schreinern und Ausflüge. In einer entbehrungsreichen Zeit geben die „Schuppen“ arbeitslosen Männern eine Aufgabe und ein unterstützendes Netzwerk, was sie ansonsten möglicherweise nicht hätten. Ihre Fähigkeiten zu zeigen und zu teilen gibt den Männern Erfolgserlebnisse und das Gefühl, zu etwas beitragen zu können. „Sheds“ sind zudem Orte des sozialen Miteinanders, der billiger als ein Pub-Besuch ist und bei dem die Bildungseinrichtung Beratung wie nebenbei anbieten kann.

Weiterführende Informationen finden Sie unter <http://mensshed.ie/>

QUELLENANGABEN

Böning U, Milieu: eine neue Kategorie im Coaching! in Busse S, Haubl R, Möller H, Schiersmann, Chr (Hg.) Positionen Beiträge zur Beratung in der Arbeitswelt (Kassel 2015)

Bremer H, Wagner F, Kleemann-Göhring M, Weiterbildung und Weiterbildungsberatung für „Bildungsferne“ (Bielefeld 2015)

Bremer H, Wagner F, Kleemann-Göhring M, Weiterbildungsberatung im sozialräumlichen Umfeld (Duisburg/ Essen 2014)

Bremer H, Kleemann-Göhring M, Weiterbildung und „Bildungsferne“. Forschungsbefunde, theoretische Einsichten und Möglichkeiten für die Praxis (Duisburg/ Essen 2011)

Bremer H, Kleemann-Göhring M, Abschlussbericht der wissenschaftlichen Begleitung des Projekts „Potentiale der Weiterbildung durch Zugang zu sozialen Gruppen entwickeln“ (Duisburg/ Essen 2010)

Dietel S, Mobile Bildungsberatung und nachhaltige Entwicklungschancen (Berlin 2009)

European Commission/EACEA/Eurydice, Erwachsenenbildung und Weiterbildung in Europa – Zugang zu Bildungsmöglichkeiten erweitern (Brüssel 2015)

http://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_de.pdf

http://ec.europa.eu/priorities/sites/beta-political/files/skills-education-life-long-learning_en.pdf

http://ec.europa.eu/dgs/education_culture/repository/education/library/reports/policy-provision-adult-learning_en.pdf

<https://ec.europa.eu/epale/en/blog/guidance-and-magic-formula-outreach>

Kanelutti-Chilas E, Niedrigschwellige Bildungsberatung und der Weg dorthin zuerst veröffentlicht als 'Bildungsferne' für Bildungsberatung erreichen. Ein aktuelles Forschungsprojekt im Tagungsband in Hammerer M, Kanelutti-Chilas E, Melter I (Hg.) Tagungsband: Zukunftsfeld Bildungs- und Berufsberatung. Das Gemeinsame in der Differenz finden (Bielefeld 2013)

OED (Outreach, Empowerment, Diversity) Netzwerk, <http://www.oed-network.eu/en/about-us/resources.html> (Brüssel 2014)

On the Move – Europäische Best-Practice-Beispiele zu aufsuchender Bildungsberatung und niedrigschwelligen Weiterbildungsangeboten, Projekthandbuch (o.O. 2016), <http://onthemove-project.eu/>

Wissen	Fähigkeiten	Kompetenzen	Empfohlene Beurteilungsmethoden
EINLEITUNG UND HINTERGRUNDINFORMATIONEN (KAPITEL 1) Allgemeine Information, Einführung zum Thema aufsuchende Beratung, verschiedene innere und äußere Barrieren und Ansätze um Hindernisse zu überwinden			
Kenntnisse über aktuelle europäische Politikrichtlinien; der/die Teilnehmer/in weiß um die möglicherweise negative Einstellung einiger benachteiligter Gruppen gegenüber Bildung/Beratung und kennt die Gründe hierfür; er/sie kennt unterschiedliche Barrieren auf dem Bildungsweg, die zugrundeliegenden Theorien der Sozialraumorientierung und der doppelt verankerten Bildungsdistanz.	Er/sie erkennt verschiedene Hinderungsgründe und angemessene Wege mit (zurückhaltenden) Menschen passend umzugehen; er/sie kann beurteilen, ob (Werbe-) Maßnahmen und Methoden von Beratungsanbietern geeignet sind, die Zielgruppe zu erreichen.	Er/sie kann angemessen reagieren und auf die individuellen Bedürfnisse der ratsuchenden Person eingehen; kann geeignete Strategien anwenden um individuelle Hindernisse zu überwinden.	Gruppenarbeit "Hinderungsgründe" Präsentation, Auswertung (angeleitet von dem/der Trainer/in)
METHODEN (KAPITEL 2) Wie erreicht man sog. "bildungsferne" Gruppen			
Er/sie kennt geeignete Örtlichkeiten und ist mit der Idee der Unterstützung durch Mediatoren vertraut; er/sie weiß, was ein kompetenter Mediator anbieten können muss.	Er/sie kann in seinem/ihrem eigenen Arbeitsumfeld, in der eigenen Stadt oder Region nach passenden Örtlichkeiten und Mediatoren suchen; er/sie erkennt relevante Partner für ein unterstützendes Netzwerk.	Er/sie kann Örtlichkeiten bestimmen, an denen er/sie mit der anvisierten Zielgruppe in Kontakt kommt. Er/sie kann Ideen und Strategien entwickeln um bestimmte Personen aus der Zielgruppe anzusprechen; er/sie kann einschätzen, ob Menschen, die an einer Tätigkeit als Mediator interessiert sind, von ihrer Persönlichkeit und ihrem Können her dafür geeignet sind.	Gruppenarbeit "Mediatoren und Örtlichkeiten" Präsentation, Auswertung (angeleitet von dem/der Trainer/in)
GESTALTUNG DER AUFSUCHENDEN BERATUNG, HERAUSFORDERUNGEN (KAPITEL 3 + 4) Besondere Kompetenzen und äußere Faktoren, die zum Gelingen aufsuchender Beratung beitragen, mögliche Herausforderungen			
Der/die Teilnehmer/in kennt das Konzept der Milieukompetenz und die vier zentralen Aspekte für Beratungsprozesse, die sich aus den Milieustudien ergeben; ihm/ihr sind die besonderen individuellen Kompetenzen bekannt, die für die aufsuchende Beratung erforderlich sind sowie die Bedeutung von enger Begleitung und Vernetzung; er/sie kennt finanzielle und andere Herausforderungen.	Er/sie kann die eigene persönliche Eignung beurteilen sowie welche Weiterbildungsinhalte er/sie ggf. benötigt; er/sie erkennt bedeutsame Partner für ein Unterstützungsnetzwerk und mögliche Herausforderungen im eigenen Arbeitsumfeld.	Er/sie kann das eigene Beratungsumfeld (-setting) einschätzen und wenn nötig erforderliche Anpassungen angehen; er/sie kann (entsprechend dem eigenen Kenntnisstand) Beratungsfähigkeiten bei aufsuchenden Aktivitäten einsetzen; er/sie kann mit Herausforderungen umgehen und Lösungsmöglichkeiten anstoßen.	Gruppenarbeit "Aufsuchende Beratung gestalten" Präsentation, Auswertung (angeleitet von dem/der Trainer/in)

Wissen	Fähigkeiten	Kopetenzen	Empfohlene Beurteilungsmethoden
UMSETZUNG DER AUFSUCHENDEN BERATUNG (KAPITEL 5) Ergebnisse der Übung "Und Action!"			
Er/sie weiß, was berücksichtigt werden muss, wenn man in der aufsuchenden Beratung tätig werden möchte.	Er/sie kann aufsuchende Beratung für (eine) bestimmte Zielgruppe aus dem eigenen Arbeitsumfeld planen, kann ggf. Mediatoren benennen und passende "Marketingstrategien" entwerfen.	Er/sie entwickelt Strategien um bestimmte Zielgruppen aus dem eigenen Arbeitsumfeld anzusprechen und mit ihnen in Kontakt zu kommen.	"Gruppenarbeit "Und Action!" Präsentation, Auswertung (angeleitet von dem/der Trainer/in)"
EUROPÄISCHE BEST PRACTICE-BEISPIELE			
Er/sie kennt ausgewählte Beispiele erfolgreicher aufsuchender (Bildungs-) Beratung als Anregung für die eigene Arbeit.	Er/sie kann entscheiden, welche Aspekte auf die eigene Region/das eigene Arbeitsumfeld übertragbar sind. Er/sie kann gegebenenfalls planen, wie man die Ansätze an die Gegebenheiten anpassen kann.	Er/sie wendet Aspekte oder ggf. passende Modifikationen der europäischen Beispiele an.	Besprechung der Beispiele

CURRICULUM

UNTERTHEMEN	LEHR-UND LERNMETHODEN	MATERIALIEN	DAUER
Einleitung	- Input Definition aufsuchende Beratung und Europäische Richtlinien - Wissens- und Erfahrungsabfrage der Teilnehmer/innen, Erwartungen	- Einleitung zum Modul im Trainingshandbuch, ggf. Präsentationsfolien - Flipchart	10 Min. 10 Min.
1. Hintergrundinformationen 1.1 „Bildungsferne“	Input zur Lebenssituation von benachteiligten, sog. „bildungsfernen“ Menschen, innere und äußere Barrieren auf dem Bildungsweg	Trainingshandbuch Kapitel 1, ggf. Flipchart und Folien	10 Min.
1.2 Hinderungsgründe	- Präsentation der fünf Ausprägungen von Hinderungsgründen - Gruppenarbeit wie im Handbuch beschrieben, Präsentation und Besprechung der Ergebnisse - Ggf. zusätzliche Informationen durch den/die Trainer/in	- Trainingshandbuch, ggf. Präsentationsfolien oder Flipchart 1 Flipchartbogen je Gruppe - Trainingshandbuch	15 Min. Ca. 60 Min. (abh. von der Gruppengröße) 5-10 Min.
1.3 Sozialraumorientierung und 1.4 „Bildungsdistanz“	- Vorstellung Sozialraumorientierung und „Bildungsdistanz“ - Erfahrungsaustausch: Befragung der Teilnehmenden zu Beispielen dieses Phänomens in ihrem beruflichen Alltag	- Trainingshandbuch - Ergebnisse auf dem Flipchart notieren	5-10 Min. 15 Min.
2. Vorgehensweisen aufsuchender Bildungsberatung 2.1 Vorüberlegungen	- Input Vorüberlegungen - Diskussion mit den Teilnehmer/innen - was erachten sie als wesentlich	Trainingshandbuch Kapitel 2, ggf. Präsentationsfolien	10 Min. 15 Min.

UNTERTHEMEN	LEHR-UND LERNMETHODEN	MATERIALIEN	DAUER
2.2 Kontaktaufnahme	• Vorstellung geeigneter Räumlichkeiten • Brainstorming zu Mediatoren bei der aufsuchenden Beratung • Gruppenarbeit wie im Trainingshandbuch Kapitel 2.2 beschrieben • Vorstellung und Besprechung der Ergebnisse, mögliche Klassifizierungen	• Trainingshandbuch, ggf. Präsentationsfolien • Trainingshandbuch, Moderationskarten für jede Gruppe • Pinnwand	5-10 Min. 10 Min. Erläuterungen Ca. 30 min, abh. von der Gruppengröße 20-30 Min.
3. Aufsuchende Beratung gesaltn	• Präsentation/Diskussion mit den Teilnehmenden: Milieu - Einstellungen - Habitus - Hintergrund - Sprache	Trainingshandbuch Kapitel 3	5-10 Min.
3.1 Erforderliche Kompetenzen	a) Milieukompetenz • Vorstellung der vier zentralen Aspekte (in Anlehnung an Böning) • Abfrage Rückmeldung der Teilnehmer/innen	• Trainingshandbuch und Flipchart oder ggf. Präsentationsfolien • Flipchart for Notizen	10 Min. 10 Min.
	b) Individuelle Beratungskompetenz Vorstellung der entsprechenden Informationen aus dem Handbuch	• Trainingshandbuch	10 Min.
3.2 Weitere Faktoren	• Input über die weiteren Faktoren • Gruppenarbeit wie im Trainingshandbuch beschrieben • Vorstellung der Ergebnisse im Plenum (mündlich)	• Trainingshandbuch • Papier und Stifte für Notizen • ggf. Flipchart	10 Min. 15 Min. 10 Min.
4. Herausforderungen	• Präsentation der im Handbuch genannten Herausforderungen, Besprechung (auch möglicher Lösungen) mit den Teilnehmer/innen	• Trainingshandbuch Kapitel 4	15-20 Min.
5. Umsetzung 5.1 Übung "Und Action" 5.2 Europäische Beispiele	• Einzel- oder Gruppenarbeit • Präsentation der Ergebnisse in kleinen Gruppen oder im Plenum • Vorstellung europäischer Best Practise Beispiele als Abschluss: "chillen – action – beraten" "Men's Shed" – Männerschuppen - Video zeigen • Abschlussbesprechung: Wie lassen sich die Beispiele auf das eigene Arbeitsfeld übertragen?	• Trainingshandbuch Kapitel 5 • Stifte und Papier in verschiedenen Formaten zur Gestaltung von Flyer- und Posterentwürfen • ggf. Pinnwand • Trainingshandbuch Kapitel 5 und Video zu Men's Shed im Internet: onthemove-project.eu + Beamer und Lautsprecher	30 Min. 30 Min. 10 Min. 10 Min.
	Rückmeldung zum Modul		10 Min.

MODUL 6 Qualitätsstandards – Kompetenzprofil für Beratende

SILKE TAUBERT-VIKUK IN KOOPERATION MIT TTG TEAM TRAINING GMBH UND DEM MINISTERIUM FÜR KULTUS, JUGEND UND SPORT BADEN-WÜRTTEMBERG; MIT UNTERSTÜTZUNG DES NATIONALEN FORUM BERATUNG IN BILDUNG, BERUF UND BESCHÄFTIGUNG (NFB)



Ital-
and
me,
ffer-

ued
ffed
ts of
p by
bed-
wed
y call

GIANNI CIPRIANO FOR THE NEW YORK TIMES
Women in the Roma settlements hope their Gipsy Queens business helps



n-
nt
a-
in
p-
ed

a-
ng
nd

ith

at

ah

50

eo-
wn

in-
ity.

nce
g of
ave
ack

HASSAN AMMAR/ASSOCIATED PRESS
Homosexuals in Egypt are charged

As
mo
use

suspe
the d
On
be id
for fe
had d
"E
Ali s
ed or
after
crack
esper
being
Ma
are a
or sti

New York Times, International Weekly, September 2, 2016:
Roma Find A Way Up: Cooking / Gay Egyptians Are Forced Underground

1 Einleitung

1.1 ZIELE UND LERNERGEBNISSE

Erhöhter Beratungsbedarf auf dem Feld der Bildung, Beruf und Beschäftigung hat dazu geführt, dass eine Vielzahl unterschiedlicher Anbieter entstanden ist, die Beratungsleistungen mit unterschiedlichen Ausdifferenzierungen bzw. Schwerpunkten für unterschiedliche Zielgruppen anbieten. Vor diesem Hintergrund gewinnen Fragen der Qualität, der Qualitätssicherung und eines Qualitätsmanagements zunehmend an Bedeutung. Was bedeutet Qualität in der Bildungsberatung? Wie kann man sie feststellen, sichern und weiterentwickeln?

In diesem Modul lernen Sie einen Ausschnitt des Kompetenzprofils für Beratende als Teil eines Qualitätskonzepts des „Nationalen Forums Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung (nfb)“ – kennen. Das Kompetenzprofil enthält Anforderungen an die Professionalität für Beratende. **Das Modul ist in zwei Teile gegliedert; ein Teil kann jeweils eigenständig im Rahmen eines achtstündigen Seminars vermittelt werden:**

Training Tag 1: Gesellschaftsbezogene und systemumfassende Kompetenzen

Training Tag 2: Prozessbezogene Kompetenzen

Sie erfahren, was es bedeutet, als Beratende(r) professionell zu handeln. Mit Hilfe des Kompetenzprofils, d.h. den einzelnen Kompetenzen, ihren Indikatoren sowie den entsprechenden kognitiven Ressourcen werden Sie bzw. die Teilnehmer Ihres Seminars in der Lage sein, Ihre eigenen Kompetenzen einzuschätzen und zu reflektieren. Hierdurch erhalten Sie einen Überblick über Ihr eigenes individuelles Kompetenzprofil und können sich individuell, Ihrem Bedarf entsprechend, weiterentwickeln.

VORBEREITUNGEN

Die Teilnehmer sollten vor Beginn des Moduls folgende Unterlagen erhalten:

- Professionell beraten: Kompetenzprofil für Beratende in Bildung, Beruf und Beschäftigung (<http://bequ-konzept.beratungsqualitaet.net/kompetenzprofil/>)

WARM UP

In u. g. Link finden Sie die „Kompetenzkarten“ der Bertelsmann Stiftung. Wählen Sie ein Set mit Karten bestehend aus Sozialen, Personalen, Fach- und Methodenkompetenzen aus. (Die Karten sollten in doppelter oder dreifacher Version

vorhanden sein, damit mehrere Teilnehmer sich die gleiche Karte auswählen können)

Legen Sie das Kompetenzset auf den Boden oder auf einen Tisch und bitten Sie die Teilnehmer, sich im Kreis um die Karten zu stellen (oder die Teilnehmer sitzen im Stuhlkreis außen herum). Bitten Sie nun die Teilnehmer, sich spontan eine oder zwei Karten auszusuchen, die ihnen persönlich zusagen und anhand derer sie sich gegenüber den anderen Teilnehmern mit ihren Stärken, Kompetenzen vorstellen können:

Beispiele an leitenden Fragen: Wer bin ich? Woher komme ich? Was macht mich einzigartig / Was kann ich gut? Was sind meine Erwartungen an dieses Modul?

Die Teilnehmer stellen sich der Reihe nach vor.

https://www.bertelsmann-stiftung.de/fileadmin/files/BSt/Publikationen/GrauePublikationen/Competence_Cards.pdf

https://www.bertelsmann-stiftung.de/fileadmin/files/Projekte/Weiterbildung_fuer_Alle/Bastelbogen_Kompentkarten.pdf

1.2 QUALITÄT IN DER BILDUNGSBERATUNG

Was bedeutet Qualität?

Im Alltag hat der Begriff „Qualität“ eine wertende Bedeutung. Wenn etwas gut ist, hat es oft Qualität. Das genaue Maß an Qualität entscheidet sich an vorab festgelegten Anforderungen oder Kriterien, die für Produkte, Objekte oder Prozesse gemäß bestimmter Erwartungen definiert / herangezogen werden. An der Nichterfüllung dieser Anforderungen lässt sich die Qualität eines Objektes/ Prozesses bestimmen. (Quelle: F. Schröder, P. Schlögl, 2013)

Qualität in der Bildungsberatung

Auf dem Gebiet der Bildungsberatung ist eine Bestimmung von Qualität nicht so einfach. Im Mittelpunkt steht das Beratungsgespräch als Interaktionsprozess zwischen dem Beratenden und dem Ratsuchenden. Der Kernprozess der Leistungserbringung liegt darin, eine gegenseitige Beziehung aufzubauen, Ziele zu klären, Motive und Ressourcen des Ratsuchenden zu identifizieren, Lösungswege zu entwickeln und auf diese Weise den Ratsuchenden zu stärken und zu fördern (Schiersmann/Petersen/Weber, Kompetenzprofil, 2014, S.7)

Eckpunkte einer Definition von professioneller Beratung (Schiersman/ Petersen/Weber, ebenda)

- Beratung erfordert Professionalität und entsprechende Rahmenbedingungen, d.h. dass

ein explizites Beratungssetting mit Rahmung, Kontrakt Auftragsklärung und Transparenz geschaffen wird.

- Beratung ist eine freiwillige, prozesshafte, interessensensible und ergebnisoffene Interaktion
- Im Zentrum der Beratung stehen die Ratsuchenden mit ihren Interessen, Ressourcen und Lebensumständen
- „Die Interaktion zwischen dem/der Ratsuchenden und dem/der Beratenden umfasst eine subjektiv relevante Reflexion von Sachverhalten und geht damit über die Informationsvermittlung hinaus, Information und Wissen sind aber notwendige Bedingung“
- „Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung bezieht sich auf Zielstellungen, die in der modernen Gesellschaft für das Individuum und die Gesellschaft relevant sind“

Bei der Bildungs- und Beschäftigungsberatung im Allgemeinen und bei der umfassenden Beratung von Bildungsbenachteiligten handelt es sich demnach immer um einen für beide Seiten selbstreflexiv angelegten Prozess, um Informationsaustausch und um Hilfe zur Selbsthilfe; insgesamt eine komplexe soziale Dienstleistung und anspruchsvolle Tätigkeit, deren Qualität bzw. Professionalität immer mehr im Fokus aktueller Debatten steht.

Seit den 1980er Jahren wird der Begriff der Professionalität in der Bildungs- und Beratungsdiskussion wichtig. Professionelles Handeln erfordert spezifische und umfassende Kompetenzen, um eine gute Dienstleistung, in unserem Falle Beratung zu erbringen. Diese Kompetenzen basieren auf der Basis gesicherter und auf dem Feld der Beratung geteilter Wissensbestände und Fähigkeiten. Professionalität bezieht sich in erster Linie auf das individuelle Vermögen der Beratenden. Die Kompetenzen der Handelnden stellen den Kern der Professionalität dar (vgl. Schiersmann, Weber, 2013, p.54) und bilden dadurch ein wichtiges Kriterium für eine gute Beratung.

PROFESSIONELL BERATEN MIT DEM BEQU-KONZEPT DES NFB

Qualität und Professionalität standen im Mittelpunkt des nfb – Nationales Forum für Bildung, Beruf und Beschäftigung - sowie der Forschungsgruppe Beratungsqualität am Institut für Bildungswissenschaften der Universität Heidelberg, die zusammen mit Expertinnen und Experten aus dem Feld der Beratung ein umfassendes Qualitätskonzept für die Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung erarbeiteten. In einem offenen Koordinierungsprozess wurde hierzu mit allen Akteuren für eine breite Verständigung gesorgt. Ein Bestandteil dieses Qualitätskonzeptes bildet das Kompetenzprofil für Beratende, dessen Kriterien im Nachfolgenden mit Blick auf die Zielgruppe der Bildungsbenachteiligten vorgestellt werden.

KOMPETENZPROFIL FÜR BERATENDE

Das systemische Verständnis von Beratung - nachfolgend dargestellt als systemisches Kontextmodell von Beratung – bildet die Grundlage für das Qualitätskonzept sowie auch für das Kompetenzprofil. Es stellt – wie bereits oben erwähnt- das Beratungsgeschehen als Interaktionsprozess mit zwei unterschiedlichen Systemen dar: dem Ratsuchenden- System mit der Biographie, den Einstellungen und Erfahrungen sowie lebens- und arbeitsweltlichen Kontexten des/der Ratsuchenden und dem beratenden System, das

professionelle Handlungskompetenz und Erfahrungen aus Bildung, Beruf und Familie in den Prozess einbringt. Beide Systeme müssen im Beratungsprozess zueinanderfinden und bilden zusammen das Beratungssystem. Dabei ist zu berücksichtigen, dass sie sich jeweils in einem organisationalen und gesellschaftlichen Kontext befinden, der wiederum den Beratungsprozess beeinflusst. (Schiersmann, Weber, Kompetenzprofil, 2014 p.7))

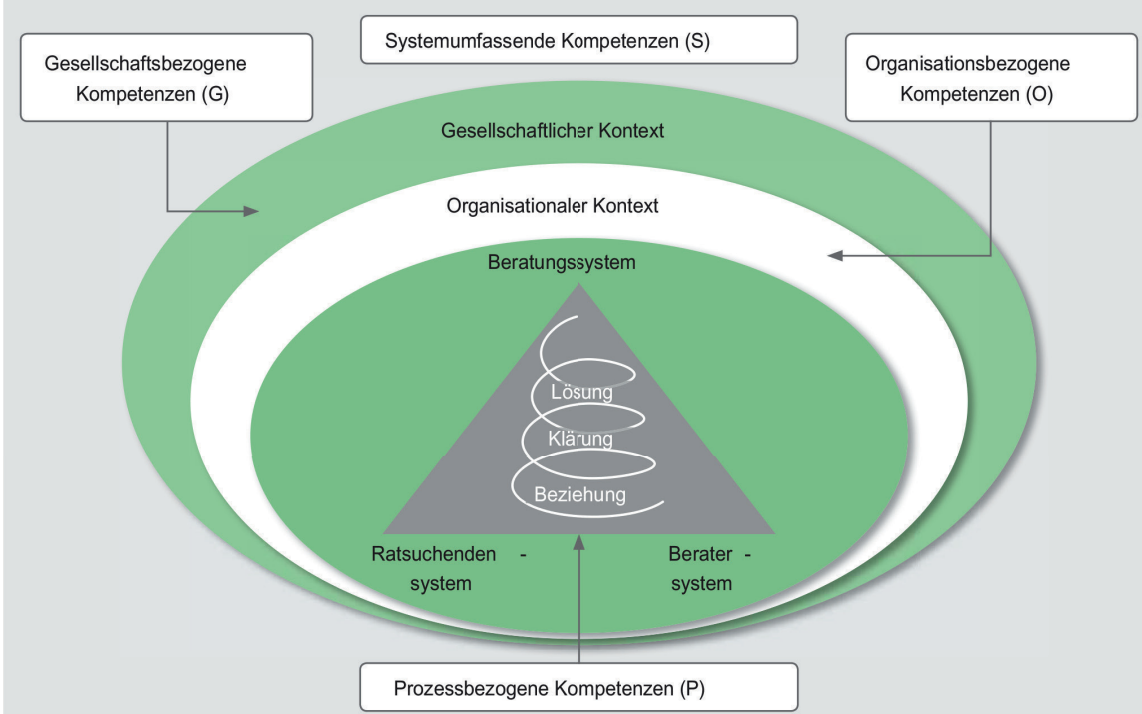
Ziel dieses Interaktionsprozesses ist die Stärkung der Kompetenzen der Ratsuchenden.

Struktur des Kompetenzprofils

Die Struktur des Kompetenzprofils ist angelehnt an die Dimensionen des Kontextmodells:

- Gesellschaftsbezogene Kompetenzen (G)
- Systemübergreifende selbstreflexive Kompetenzen der Beratenden (S2)
- Systemübergreifende Kompetenzen in Bezug auf die Ratsuchenden (S1)
- Kompetenzen (P) in Bezug auf die Gestaltung des Beratungsprozesses
- Organisationsbezogene Kompetenzen (O)

Abbildung 3: Struktur des Kompetenzprofils für Beratende auf Basis des systemischen Verständnisses von Beratung



Das Kompetenzprofil für Beratende in Bildung, Beruf und Beschäftigung	
S	Systemumfassende Kompetenzen (S)
T1	Orientieren an den Ratsuchenden
T2	Schaffen von Transparenz des Beratungsangebotes
T3	Zeigen einer professionellen Haltung und eines ethischen Verhaltens
T4	Mitgestalten von Qualitätsentwicklungsprozessen
P	Prozessbezogene Kompetenzen (P)
P1	Schaffen stabiler Rahmenbedingungen und struktureller Sicherheit
P2	Schaffen einer tragfähigen Beziehung und emotionaler Sicherheit
P3	Klären der Anliegen und Vereinbaren eines Kontraktes
P4	Klären der Situation und Ziele
P5	Identifizieren und Stärken innerer und äußerer Ressourcen
P6	Erarbeiten von Lösungs- bzw. Handlungsperspektiven
O	Organisationsbezogene Kompetenzen (O)
O1	Mitgestalten und Umsetzen des organisationalen Leitbildes
O2	(Weiter-)Entwickeln und Umsetzen formaler Organisationsstrukturen und -prozesse
O3	Mitgestalten und Leben der Organisationskultur
O4	Nachhaltiges Sichern und effizientes Nutzen der Ressourcen
O5	Kooperieren mit fachlichem und überfachlichem Umfeld
G	Gesellschaftsbezogene Kompetenzen (G)
G1	Berücksichtigen gesellschaftlicher Rahmenbedingungen
G2	Berücksichtigen gesellschaftlicher Ziele

Quelle: Schiersmann/Weber/Petersen (2013b), Seite 287

Mit Blick auf die Zielgruppe der benachteiligten Personen sowie im Hinblick auf den Umfang eines jeweils 8-stündigen Trainingsprogramms, beginnt Teil 1 der Qualitätsstandards mit den gesellschaftsbezogenen und den systemübergreifenden Kompetenzen. Teil 2 der Qualitätsstandards behandelt die prozessbezogenen Kompetenzen des Kompetenzprofils. Aus zeitlichen Gründen werden die organisationsbezogenen Kompetenzen in diesem Modul hier nicht behandelt.

1.3 KOMPETENZEN ALS REFERENZPUNKTE IN DER BERATUNG

Im Rahmen des OECD-Projektes „*Defining and Selecting Key Competencies*“ (DeSeCo) (vgl. OECD 2005) wurde folgende Kompetenzdefinition verwendet. Kompetenz ist demzufolge die umfassende Fähigkeit einer Person, in komplexen Situationen durch die Aktivierung von Fachwissen, Erfahrungen, Gefühlen, Werten, Interessen und Motivation Anforderungen zu erkennen und eigenverantwortlich, situationsangemessen und zielgerichtet zu handeln.

Schiersmann beschreibt Kompetenz als umfassende Fähigkeit, die eigenen Handlungen in Bezug auf die situativen Aspekte sowie die Resultate (selbst-)kritisch zu reflektieren und zu bewerten, um daraus Orientierungshilfen für zukünftiges Handeln abzuleiten (vgl. Schiersmann 2007). Beide Definitionen fließen am Ende des Moduls als Kompetenzbeschreibung bei den Lernergebnissen ein.

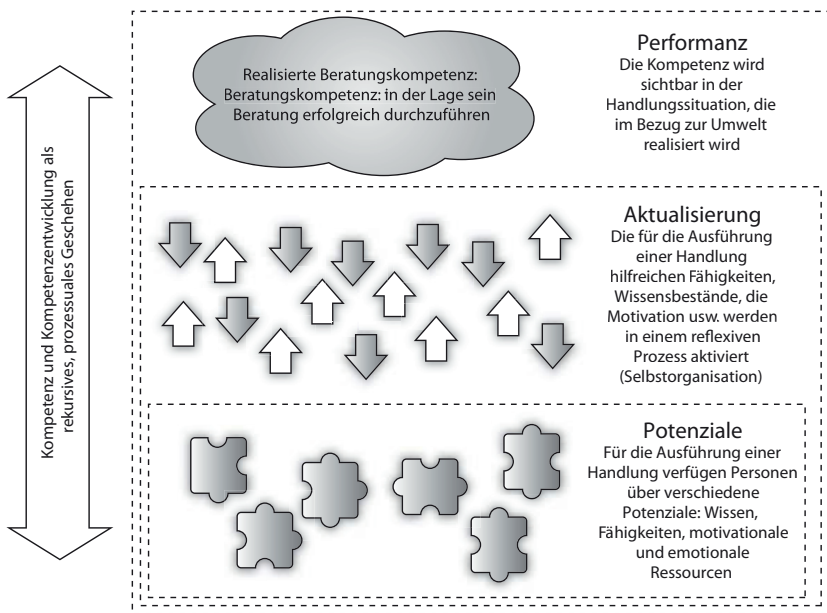
DER KOMPETENZBEGRIFF WIRD AUF DREI EBENEN AUSDIFFERENZIIERT:

Untere Ebene: Ressourcen, die für eine kompetente Handlung potentiell nötig sind (Wissen, Fähigkeiten, motivationale und emotionale Ressourcen).

Mittlere Ebene: Prozess der Aktualisierung dieser Ressourcen in einer Handlungssituation sowie in der Einübung einer bestimmten Handlungssituation (z.B. Training). Die Aktualisierung ist in jedem Fall ein reflexiver Prozess: Beratende müssen ihre Ressourcen auf kreative Weise situationsangemessen abrufen und auch emotional in der Lage und motiviert sein, das beraterische Handeln durchzuführen.

Obere Ebene: Beschreibung oder Beobachtung der Performanz, d.h. der kompetenten Ausführung einer Handlung. Die Kompetenzen des Kompetenzprofils spiegeln die beraterische Handlung oder Performanz wider, die in der Beratungssituation sichtbar werden muss. Sie beschreiben, welches Wissen, welche Fähigkeiten und Einstellungen im Beratungsgeschehen herangezogen werden müssen. Nur so kann eine Handlung als adäquate Problemlösung vollzogen werden (vgl. Schiersmann, Weber, 2013, p.197)

Daher können diese Kompetenzen als Referenzpunkte für die eigene Reflexion und die individuelle persönliche Weiterentwicklung herangezogen werden.



Quelle: Kompetenz und Kompetenzentwicklung als rekursives, prozessuales Geschehen, Weber 2012b, in: Schiersmann C., Weber, P., Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung. Eckpunkte und Erprobung eines integrierten Qualitätskonzepts (Bielefeld 2013), S.198

TEIL 1

QUALITÄTSSTANDARDS – KOMPETENZPROFIL FÜR BERATENDE

2 Gesellschaftsbezogene Kompetenzen

Die gesellschaftsbezogenen Kompetenzen beschreiben Anforderungen an Beratende im Hinblick auf die Berücksichtigung relevanter gesellschaftlicher Rahmenbedingungen und Förderung allgemein akzeptierter gesellschaftlicher Ziele.

INPUT: Experten aus unterschiedlichen Beratungsfeldern (vgl. nfb 2014) verständigten sich auf folgende Zielsetzungen professioneller Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung; (z.B. Abbruchquoten im Bildungssystem)

- Erhöhung der bildungs- und berufsbiographischen Gestaltungskompetenz, der Bildungsbeileiligung und Beschäftigungsfähigkeit
- Verringerung individueller und gesellschaftlicher Fehlinvestitionen und- Fehlallokationen
- Förderung gesellschaftlicher Teilhabe sowie sozialer Inklusion tendenziell benachteiligter Personengruppen (Schiersmann, Weber, 2013, S. 30)
- Offenlegung und Bearbeitung möglicher Zielkonflikte, die zwischen den einzelnen Zielen bestehen können (z.B. subjektive Berufs- und Bildungswünsche vs. Situation auf dem Arbeitsmarkt)

2.1 BERÜCKSICHTIGEN GESELLSCHAFTLICHER ZIELE (G2)

Beratende sind bereit und fähig, in ihrem beraterischen, organisationalen sowie beratungsrelevanten gesellschaftlichen Handeln Zielsetzungen (wie z. B. die Informations- und Wissensvermittlung, die Förderung von Kompetenzen zur eigenverantwortlichen Gestaltung bildungs- und berufsbiografischer Entwicklungsprozesse, die Erhöhung der Beteiligung an Bildung, Beruf und Beschäftigung, die Abnahme individueller und gesellschaftlicher Fehlinvestitionen und Fehlallokationen, die Förderung gesellschaftlicher Teilhabe sowie die soziale Inklusion tendenziell benachteiligter Personengruppen u. a.) zu berücksichtigen.

Beratende....

- Setzen sich mit gesellschaftlich relevanten Zielen für die arbeitsweltliche Beratung auseinander
- Setzen sich mit den Auswirkungen des Beratungshandelns (und deren Begrenzungen) auf die gesellschaftliche Umwelt auseinander
- Bringen Erfahrungen und Erkenntnisse aus der Beratung in gesellschaftliche Prozesse (z.B. auf der lokalen Ebene, in Berufsverbänden) ein
- Wirken in der Organisation daran mit, die für das jeweilige Angebot relevanten Zielsetzungen zu definieren (diese können u.a. als „Outputkriterien“ für die

- Evaluation genutzt werden)
- Unterstützen die Ratsuchenden dabei, ihre individuellen Ziele in einen sinnvollen Zusammenhang mit gesellschaftlichen Zielvorstellungen zu bringen.

Beratende kennen....

- die mit Bildungs- und Berufsberatung verbundenen gesellschaftlichen Ansätze zur Förderung der Selbstorganisationsfähigkeit sowie gesellschaftlicher Teilhabe und sozialer Inklusion
- Problemfelder im Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungssystem (z.B. Benachteiligung, Beteiligungschancen)
- Maßnahmen zu deren Bewältigung

© Universität Heidelberg/WBV Verlag Schiersmann/Weber/Petersen (2016)

INPUT: GESELLSCHAFTLICHE ANSÄTZE ZUR FÖRDERUNG DER SELBSTORGANISATIONSFÄHIGKEIT

Zahlreiche Studien haben immer wieder auf die Ungleichheit der Weiterbildungsbeteiligung hingewiesen. Die Teilnahme an (Weiter-) Bildung und damit die Wahrscheinlichkeit auf bessere Chancen im Beruf, auf dem Arbeitsmarkt und in der Gesellschaft hängen immer noch stark von der sozialen Herkunft ab.

Bildungsbenachteiligte Gruppen sind in erster Linie oft mit **vielschichtigen Problemen und mitunter existentiellen Nöten konfrontiert**, die es ihnen nicht ermöglichen, an formalen Bildungsprozessen teilzunehmen. Eine Folge davon ist, dass sie nur über eingeschränkte Teilhabe am beruflichen, gesellschaftlichen und politischen Leben verfügen (Brüning, Kuwan, zit. in Bremer, Kleemann-Göhring 2011, S.7).

Darüber hinaus finden sie sich oft Diskriminierungen in unterschiedlichen Lebensbereichen ausgesetzt: z. B. im alltäglichen Umgang, auf dem Arbeits- und Wohnungsmarkt, beim Zugang zur (Aus-)Bildung, im Gesundheitswesen und auch in der politischen Partizipation. (Voglmayr, 2010, S.9)

Negative Bildungserfahrungen, Mobbing Erfahrungen, prekäre Arbeitsbedingungen, vielleicht drohender Arbeitsplatzverlust führen oft zu einem schwachen Selbstwertgefühl und wenig Selbstvertrauen im Zusammenhang mit den eigenen Bildungskompetenzen.

Für die Bildungsberatung ist es daher wichtig, Benachteiligungen durch Unterstützungsangebote auszugleichen und Diskriminierungen zu vermeiden; durch Beratungsangebote, die den benachteiligten Menschen individuelle, sinnstiftende und existenzsichernde Bildungs- und Beschäftigungsmöglichkeiten eröffnen (vgl. Schröder, Schlögl, 2014, S. 41).

Dies geschieht vor dem Hintergrund folgender Prämissen:

- der Berücksichtigung von Individualität und personeller Vielfalt (Diversität)
- Ausrichtung auf Chancengleichheit, Gleichstellung und Nicht-Diskriminierung
- Beachtung von Kooperation und Zusammenarbeit

Um die gesellschaftliche Teilhabe bildungsbenachteiligter Personen zu erhöhen, sollte Beratung nicht nur im Bildungs- und Beschäftigungskontext stattfinden, sondern am besten an die Lebenswirklichkeit der benachteiligten Personen anknüpfen und sich auf „*Bildung im umfassenden Sinne*“ beziehen. Diese sollte nicht nur die Arbeitswelt dieser Personen, sondern auch die (private) Lebenswelt, Politik, Kultur und anderes mit einschließen. Dies folgt der Einsicht, dass sich Bildung und Lernen von Erwachsenen „*immer schon in einer integrierten Realität*“ vollziehen (Faulstich 1991:198).

Im Mittelpunkt der Beratung von Bildungsbenachteiligten steht daher die Stärkung der alltagsrelevanten Kompetenzen. Um mit den gesellschaftlichen, wirtschaftlichen und technologischen Veränderungen der Wissensgesellschaft Schritt zu halten und die Herausforderungen wie z.B. mögliche Übergangsphasen zu meistern wird vor allem eigenverantwortliches Handeln gefordert. Diese zentrale Handlungskompetenz vereint Reflexionsfähigkeit mit sinngemäßem Handeln aufgrund von Lern- und Leistungsbereitschaft, Entscheidungsfähigkeit, Verantwortungsübernahme, Eigeninitiative, Sorgfalt, Zielstrebigkeit und nicht zuletzt Selbstvertrauen und Selbstwirksamkeit. (vgl. Süßmuth, 2014, S.14))

Mit neuem Selbstbewusstsein und der Fähigkeit, sein Leben selbst zu organisieren, sind Ratsuchende in der Lage, sich neue Perspektiven eröffnen, oder bestehende Situationen, bisherige Erfahrungen und wiederkehrende Abläufe neu zu bewerten.

2.2 BERÜCKSICHTIGEN GESELLSCHAFTLICHER RAHMENBEDINGUNGEN (G1)

Beratende sind bereit und fähig, die für das Anliegen der Ratsuchenden sowie für die (Weiter-) Entwicklung der Beratungsangebote relevanten gesellschaftlichen Rahmenbedingungen in ihrem Beratungshandeln zu berücksichtigen.

Beratende...

- Setzen sich mit der Relevanz gesellschaftlicher Rahmenbedingungen bzw. Einflüsse für die (Weiter-) Entwicklung der Beratungsangebote auseinander;
- Beteiligen sich aktiv an der Aufbereitung und Nutzbarmachung von Wissen zu gesellschaftlichen Rahmenbedingungen für die Beratung und die Ratsuchenden (z.B. Wissensmanagement)
- Berücksichtigen für die jeweiligen Anliegen der Ratsuchenden relevanten gesellschaftlichen Rahmenbedingungen (z.B. Arbeitsmarkt, Bildungssystem)

Beratende kennen:

- relevante gesellschaftsbezogene Wissensbereiche (z.B. Arbeitsmarkt, Wirtschaft, Bildungssystem, Berufskunde, Berufs-, Kompetenz- oder Qualifikationsanforderungen, Fördermöglichkeiten);
- gesellschaftliche Entwicklungen (z.B. Globalisierung, zunehmende Komplexität, demographischer Wandel, lebenslanges Lernen, Diversität); Datenbanken, Wissensressourcen und Verfahren des Wissensmanagements

© Universität Heidelberg/WBV Verlag Schiersmann/Weber/Petersen (2016)

ÜBUNG: WISSENSMANAGEMENT

Bilden Sie Kleingruppen und tauschen Sie sich zu Informationsquellen aus, die Sie in Ihrer Beratungsarbeit nutzen z.B. Datenbanken mit Weiterbildungsangeboten und aktuellem Wissen zum Arbeitsmarkt, Newsletter, Blogs, etc. Jede Gruppe stellt am Ende der Übung die besten 3 Quellen vor.

HINWEISE FÜR DEN TRAINER: Teilnehmer können Screenshots von Datenbanken als Hilfestellung für die eigene Struktur oder Inhalte als Bilddatei verwenden (Beispiel: Websites in Deutschland/ Baden-Württemberg)

- Das Portal für berufliche Weiterbildung des Landes Baden-Württemberg mit Bildungsangeboten aus ganz Baden-Württemberg und Informationen zum Thema Fort- und Weiterbildung <http://www.fortbildung-bw.de>
- Das Portal für berufliche Aus- und Weiterbildung der Bundesagentur für Arbeit, Deutschlands größte Aus- und Weiterbildungsdatenbank. <http://kursnet-finden.arbeitsagentur.de/kurs/>
- ein umfassende Onlineportal der Bundesagentur für Arbeit mit Informationen über die Berufe in Deutschland <https://berufenet.arbeitsagentur.de/berufenet/faces/index>
- Existenzgründerportal des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie für Menschen, die eine Firma gründen möchten. <http://www.existenzgruender.de/DE/Home/inhalt.html>
- Website des Instituts für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung, die Forschungseinrichtung der Bundesagentur für Arbeit: <http://iab.de/>
- Deutscher Bildungsserver, Informationsportal zum deutschen föderalen Bildungswesen, Deutsches Institut für Internationale Pädagogische Forschung (DIPF), Frankfurt a.M. <http://www.bildungsserver.de>
- Das Informationsportal der Bundesrepublik Deutschland zur Anerkennung ausländischer Berufsqualifikationen <https://www.anerkennung-in-deutschland.de/html/en/index.php>
- Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung“ arbeitet seit 2005 an der Zielsetzung, die Arbeitsmarktchancen für Menschen mit Migrationshintergrund zu verbessern. <http://www.netzwerk-iq-bw.de/en/recognition-counselling-2.html>
- Dachportal der Industrie- und Handelskammer: <http://www.ihk.de>

3 Systemumfassende Kompetenzen

3.1 ORIENTIERUNG AN DEN RATSUCHENDEN (S1)

INPUT: Beratende sollten in der Lage sein, vor allem in den Übergangsphasen Unterstützung bei der Gestaltung der beruflichen und lebenslaufbezogenen Entwicklungsprozesse zu leisten, vor allem, wenn teilweise Abschlüsse noch nachgeholt oder andere Alternativen für den weiteren Lebensweg in Erwägung gezogen werden müssen. Hier hilft es, wenn Beratende über einen dem jeweiligen Thema und den Zielen entsprechenden Milieureichweite verfügen und Verständnis für die aktuelle Situation wie auch über den zu erreichenden Zielzustand aufbringen können. Beratungsbedarfe betreffen oft eher Fragen der alltäglichen Lebensführung und –bewältigung als Bildungsthemen im engeren Sinne. (Brehmer/Kleemann-Göhring/Wagner, 2015:39)

Im Sinne der aufsuchenden Bildungsarbeit ist eine „pädagogische Praxis“ notwendig, die Lebensweltbezug herstellt und Raum gibt für eigene Wahrnehmungen und gegenseitigen Austausch (Bremer/ Kleemann-Göhring/ Wagner 2015).

Beratende sind bereit und fähig, sich in ihrem beraterischen Handeln an den jeweiligen Bedürfnissen der Ratsuchenden zu orientieren. Sie erkennen die Ratsuchenden als kompetente, eigenverantwortliche Menschen mit eigenen Rechten und Interessen an und stellen sie in den Mittelpunkt der Beratung.

Indikatoren: Beratende....

- Respektieren die vielfältigen Besonderheiten der Ratsuchenden in Bezug auf ethnische und kulturelle Zugehörigkeit, sozioökonomischen Status, Geschlecht und Alter
- Thematisieren in der Beratung, wenn die Interessen der Ratsuchenden in einem Spannungsverhältnis zu dem organisationalen/gesellschaftlichen Beratungsauftrag stehen
- Berücksichtigen biographische Gegebenheiten sowie individuelle Ressourcen der Ratsuchenden und Restriktionen, die sich aus dem jeweiligen sozialen Umfeld der Ratsuchenden ergeben
- Unterstützen die Ratsuchenden mit dem Ziel, deren Selbstorganisationsfähigkeit zu stärken.

Beratende kennen:

- Lebensphasenbedingte Entwicklungsprozesse, biographische Übergänge bzw. Umbrüche im Bildungs- und Beschäftigungssystem,
- sozioökonomische und kulturspezifische Unterschiede (Diversität),
- Ansätze zur Förderung der Selbstorganisation/-wirksamkeit

© Universität Heidelberg/WBV Verlag Schiersmann/Weber/Petersen (2016)

INPUT: ZIELGRUPPENSPEZIFISCHE BESONDERHEITEN BENACHTEILIGTER PERSONEN

1. Individueller Zugang zu Beratung

Erfahrungsgemäß, und dies wurde auch in Expertinnen-Interviews festgestellt, kommen viele der bildungsbenachteiligten Menschen erst zu einer Beratung, wenn sie hohem Leidensdruck ausgesetzt sind, z.B. bei beruflichen und privaten Brüchen und der daraus entstehenden finanziellen Not, bei drohendem Arbeitsplatzverlust, beim Verlust des Partners, aufgrund chronischer Krankheit oder auch bei Problemen in Verbindung mit erlebter Benachteiligung im Job, mit Wiedereinstieg oder fehlenden Deutschkenntnissen. (vgl. Kanelutti-Chilas, E./ Kral, A., 2012:46)

Niedrigschwellige Einstiegshürden und Hemmschwellen erleichtern den Zugang zu Beratung. Darauf sollten sich Beratende einstellen: (vgl. Steiner, Schneeweiß, Stark, 2014, S.12)

- **zeitlich:** je weniger die Beratungszeit eingeschränkt wird, desto höher ist die Wahrscheinlichkeit und desto leichter fällt es Ratsuchenden in Kontakt zu kommen. Je unmittelbarer und kurzfristiger die Beratung in Anspruch genommen werden kann, desto leichter fällt es diesen Menschen oft.
- **räumlich:** am besten im unmittelbaren Lebensumfeld der potentiellen Ratsuchenden.
- **inhaltlich:** Beratung sollte flexibel an den Bedürfnissen der Zielgruppe angepasst werden, d.h. sie sollte nicht nur im Bildungskontext stattfinden, sondern umfassende Beratung zu möglichst allen Lebenslagen beinhalten
- **sozial:** Die Menschen sollten die Möglichkeit haben, auf ihre individuelle Art mit der Beratungsstelle in Kontakt treten zu können. Da die individuellen Präferenzen unterschiedlich sind und die Zielgruppe heterogen aufgestellt ist, hilft es, wenn der Zugang und der Kontakt

über mehrere Kanäle erfolgen kann: Nicht nur face-to-face, auch telefonisch, per Email oder als Online-Chat.

- **flexibel im Beratungsformat – persönliche Beratung oder Gruppenberatung:** Manche Beratungsanliegen ergeben sich in der Gruppendiskussion, in der unter Gleichgesinnten Situationen besprochen und Anliegen diskutiert werden.
- **Aufstellung der Beratungspersonen:** Beratungseinrichtungen, die zu Benachteiligungen oder Diskriminierungen beraten, sollten darauf achten, dass unterschiedliche Berater der jeweiligen diversity Kategorien zur Verfügung stehen: z.B. Berater unterschiedlichen Alters, Geschlechts, ethnologischen, religiösen, geschlechtsübergreifenden Hintergrunds, Beratungseinrichtungen, die z.B. Migranten in mehreren Sprachen beraten, benötigen ein interkulturelles Beratungsteam

2. Mehrfache Benachteiligungsfaktoren

Beratende können gegenüber Bildungsbenachteiligten wertvolle Impulse setzen, indem sie Leistungsängste und Druck vermeiden. Auch dadurch wird eigenverantwortliches Handeln, die sog. Selbstorganisationsfähigkeit, gefördert. Bildungsbenachteiligte Personen sind jedoch eine heterogene Zielgruppe mit unterschiedlichen Benachteiligungsfaktoren, Einstellungen und Haltungen gegenüber Bildung und Beratung. Stellvertretend für die heterogene Gruppe der Bildungsbenachteiligten soll anhand der folgenden Gruppierungen die aktuelle Ausgangssituation sowie der mögliche Beratungsbedarf geschildert werden:

2.1 An- und Ungelernte (Geringqualifizierte)

Einige dieser Menschen würden vielleicht gerne an Bildungsangeboten teilnehmen, ihnen fehlen allerdings zeitliche Ressourcen und/ oder die finanziellen Mittel. Unter dieser Gruppe finden sich oft Geringqualifizierte, die als An- bzw. Ungelernte in prekären Arbeitsverhältnissen beschäftigt sind und die von ihren Unternehmen kaum unterstützt und gefördert werden. Sie würden gerne etwas an ihrer Situation ändern und wären generell offen für berufliche Weiterbildung und einer Beratung, die ihnen berufliche Perspektiven und neue Chancen im Leben aufzeigen kann. Aufgrund ihres Beschäftigungsverhältnisses (z.B. Schichtarbeit, Teilzeitarbeit) werden sie jedoch daran gehindert. (Barz, Tippelt, 2004)

2.2 Menschen mit unterschiedlicher kultureller Herkunft

Bei Menschen mit Migrationshintergrund handelt es sich um eine heterogene Personengruppe. Von der Nationalität bzw. Herkunftskultur lassen sich nur begrenzt Rückschlüsse auf Verhaltensweisen und Wertvorstellungen der einzelnen Menschen ziehen. Für Beratende ist es daher wichtig, den Blick für die Vielfalt von Migrantengruppen zu erweitern und sich auf die Individualität der Menschen und ihre Ressourcen zu konzentrieren.

Darüber hinaus sollten Beratende bei Menschen mit Migrationshintergrund berücksichtigen, dass viele im Laufe ihrer Migration sehr schmerzhaft, manchmal sogar traumatische Erfahrungen gemacht haben. Im Laufe des Migrationsprozesses haben sie persönliche und materielle Verluste erlitten. Sie hatten mit Abwertung und Entwertung ihrer Kenntnisse und Erfahrungen zu kämpfen. Wenn diese nicht verarbeitet wurden, muss in Einzelfällen auf therapeutische Einrichtungen verwiesen werden.

Auf der anderen Seite können schwierige Lebenssituationen - genauso wie positive Erfahrungen - neue Lernfelder sein. (Beate Seusing unter Mitarbeit von Helga G. Gundlach, zitiert in Praxisbuch Profilpass, 2010, S.141)

Laut einer deutschen Breitband-Studie*, die migrationsspezifische Themen und Bedarfe einer beschäftigungsorientierten Beratung in Deutschland erhoben hat, stehen Beratende bei der Beratung von Ratsuchenden in Bezug auf Migration vor folgenden Herausforderungen:

- **Wissensnachteil:** Migranten kennen das deutsche Bildungssystem und den Arbeitsmarkt nicht
- **Zweitsprache:** Deutsch als neue Fremdsprache muss neu gelernt werden
- **Anerkennung:** Für eine Arbeitserlaubnis muss der Aufenthaltsstatus und die Anerkennung des ausländischen Abschlusses geklärt werden.
- **Diskriminierung:** Sie sind oft diskriminierendem Verhalten ausgesetzt z.B. bei der Suche nach einer geeigneten Wohnung oder einer geeigneten Arbeitsstelle
- **Förderung:** Wie kann der Zugang zu Ausbildung und Arbeit geschaffen werden, welche Förderungen bzgl. Ausbildung und Beschäftigungsverhältnis sind möglich?

* Delphi-Breitband-Erhebung: Migrationsspezifische beschäftigungsorientierte Beratung, Karl-Heinz P. Kohn, im Rahmen des Netzwerk Integration durch Qualifizierung/ Kumulus Plus, Berlin 2011. Die Erhebung wurde von dem Politologen Karl-Heinz P. Kohn von der Hochschule der Bundesagentur für Arbeit (HdBA) in Kooperation mit dem IQ Fachkreis „Beratung“ durchgeführt.

- **Potenzialanalyse:** Welche Talente, Stärken und Interessen hat die ratsuchende Person unter Berücksichtigung der o.g. Punkte, welche Maßnahmen des Empowerment bieten sich an?“ (vgl. IQ Fachstelle Interkulturelle Kompetenzentwicklung und Antidiskriminierung, S16)

2.3 „Erwerbslose Personen in Problemsituationen sowie mit Schwierigkeiten beim Übergang Schule-Beruf“

Dies betrifft insbesondere viele benachteiligte Personen in unterprivilegierten sozialen Milieus mit geringen Bildungsabschlüssen. Hier könnte man eigentlich davon ausgehen, dass bei diesen Menschen ein erhöhter Bildungs- und Beratungsbedarf entsteht. Allerdings hat diese Gruppe

oft mit mehreren Benachteiligungsfaktoren zu kämpfen: Tiefsitzende Barrieren und Widerstände wie z.B. Versagensängste aufgrund von Lernschwierigkeiten, finanzielle Sorgen und Nöte, Schwierigkeiten innerhalb der Familie und/oder dem sozialen Umfeld, gesundheitliche Probleme etc. sorgen dafür, dass sie das Thema Bildung weitestgehend meiden. Für sie zählt in erster Linie die Sicherung der finanziellen Situation durch ein festes Beschäftigungsverhältnis.

Bei diesen Menschen ist es eine Herausforderung, Bildungs- und Beratungsangebote zu entwickeln, die dem jeweiligen Bedarf entsprechen und zugleich Nutzen und Perspektiven leicht erkennen lassen. (Barz, Tippelt, 2004)

GRUPPENARBEIT: STÄRKUNG DER SELBSTORGANISATIONSFÄHIGKEIT

Die Teilnehmer werden gebeten, sich folgende Fälle durchzulesen. In 4er Gruppen sollen mögliche Vorschläge gesammelt und Eindrücke auf Moderationskarten notiert werden:

- Was ist ihre spontane Einschätzung zu diesen Fällen?
- Wo steht der/die Ratsuchende (Ihrer Meinung nach) in seinem/ihrer eigenen Entscheidungsprozess?
- Alternativ: Entwickeln Sie Fragen, die die ratsuchende Person anregen, eine neue Perspektive auf ihre persönliche Situation zu gewinnen. Die Fragen sollten motivieren, über eigene Ideen und Wünsche nachzudenken.

FALL 1:

HERR KUNZ WAR FRÜHER FUSSBALLER

Situationsbeschreibung: Herr Kunz (26 Jahre) hat sich im Zuge einer aufsuchenden Betreuungsmaßnahme zu einem Beratungsgespräch bereit erklärt. Er gibt sich im Gespräch demotiviert und perspektivlos. Er wünscht sich, wieder in einem metallverarbeitenden Betrieb tätig zu werden. Hier hat er im Rahmen eines Praktikums und während Aushilfstätigkeiten Erfahrungen gesammelt. Gerne würde er den Beruf eines Mechatronikers erlernen, hält dies jedoch im Hinblick auf seine Schullaufbahn für eher unwahrscheinlich.

Hintergrundinformationen: Herr Kunz kann weder einen Schulabschluss noch eine abgeschlossene Ausbildung vorweisen, er sieht seine beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten am Arbeitsmarkt negativ. Herr K. hat das Gefühl, sein Leben „vermasselt“ zu haben. Die Phase der Arbeitslosigkeit hat er versucht mit Alkoholkonsum zu kompensieren. Daher ist er gesundheitlich nicht sehr fit. Seine äußere Erscheinung wirkt ungepflegt.

Er sitzt oft Zuhause und grübelt über sein Leben nach. Von seinen Eltern wird er nicht unterstützt. Auch sein Freundeskreis hat ihn mehr oder weniger im Stich gelassen.

Interessen: Als Teenager spielte er lange Jahre als Stürmer in einem Fußballverein. Mit 18 Jahren, hatte er vor, eine vereinsinterne Fortbildung als Übungsleiter zu besuchen, unterließ dies jedoch, da er sich mit zunehmendem Alkoholkonsum nicht mehr so fit fühlte.

Sport ist seine große Leidenschaft. Er bedauert, das TV-Abo mit Sky nicht mehr aufrechterhalten zu können...

Kenntnisse: Herr K. kennt sich gut in der Youtuber - Szene aus. Mit Freunden postete er früher auch schon selbst das eine oder andere eigene Video ...

FALL 2:

FRAU ANTON LEBT NOCH ZUHAUSE...

Situationsbeschreibung: Frau Anton verhält sich eher zurückhaltend. Bei näherem Nachfragen berichtet sie von Gewalterfahrungen in ihrer Familie. In der Schule musste sie das Mobbing ihrer Schulkolleginnen ertragen.

Hintergrundinformationen: Frau Anton, 23 Jahre, Hauptschulabschluss, ohne Ausbildung, lebt noch bei Ihren Eltern zusammen mit vier weiteren jüngeren Geschwistern. Seit ihrem Schulabschluss hat sie verschiedene Hilfstätigkeiten in

der Gastronomie, im Hotelgewerbe und in einem Lagerhaus ausgeübt, diese jedoch immer nach relativ kurzer Zeit wieder kurzfristig beendet. Durch Gewalterfahrungen in der Familie leidet sie unter starken psychischen Problemen. In Gruppen kann sie sich schlecht einfügen. Oft gab es schon Konflikte unter gleichaltrigen Kollegen und Kolleginnen, aber auch mit Vorgesetzten.

Kenntnisse: Sie kennt sich im Internet mit verschiedenen Suchmaschinen aus, hat auch schon zu verschiedenen Themen recherchiert und sich kundig gemacht

Interessen: sie näht gerne, interessiert sich für politische Themen

FALL 3

HERR ABBAS KOMMT AUS ALGERIEN....

Situationsbeschreibung: Herr Abbas, aktuell in der Logistik als Lagerarbeiter beschäftigt würde sich gerne beruflich weiterentwickeln. Allerdings fehlen ihm Informationen über mögliche Ausbildungswege. Daher erkundigt er sich bei dem/der Berater/in nach einer kaufmännischen Berufsqualifizierung im Bereich Lagerhaltung/ Logistik. Leider sind seine zeitlichen Möglichkeiten, an einer Ausbildung teilzunehmen, wegen der Schichtarbeit im zweiwöchentlichen Wechsel beschränkt.

Hintergrundinformationen: 26 Jahre, algerischer Abstammung. Den Hauptschulabschluss absolvierte er nach schwerer Schulzeit und verschiedenen Übergangsmaßnahmen. Während einer Jugendstrafe begann er den Realschulabschluss, den er leider nicht beenden konnte, da er nach der Haftentlassung dem Arbeitsmarkt zur Verfügung stehen musste. Eine Zeitarbeitsfirma vermittelte ihn vor 1,5 Jahren an ein Unternehmen in der Chemiebranche. Im Rahmen dieser Anstellung kam er auch zur heutigen Firma, bei der er aktuell tätig ist und bei der er Chancen hat, übernommen zu werden ...

Kenntnisse: Arabisch

Interessen: Fußball, Basketball

FALL

FRAU LIMA AUS KENIA

Situationsbeschreibung: Frau Lima wirkt orientierungslos, zeigt wenig Motivation, was die Entwicklung neuer Ideen oder Perspektiven im Hinblick auf ihre berufliche Entwicklung angeht. Mit ihren AnsprechpartnerInnen im Jobcenter steht sie in regelmäßigem Kontakt; Unterstützungsangebote, Weiterbildungskurse oder arbeitsmarktpolitische Angebote hat sie aufgrund der Kinderbetreuung oft umgangen oder ist ihnen ausgewichen.

Hintergrundinformation: Frau Lima ist 27 Jahre, alleinerziehend und seit der Geburt ihrer Tochter vor zwei Jahren im ALG II Bezug. Vor acht Jahren kam sie mit ihren Eltern nach Deutschland. Ihre Heimat ist Kenia, wo sie auch zur Schule ging und ihr Abitur machte. Nach dem Schulabschluss arbeitete sie in Chemie- und Biologielaboren. Ihr gutes Deutsch lernte sie durch einen Integrationskurs sowie in unterschiedlichen Tätigkeiten und Aushilfsjobs in der Gastronomie.

Die Beziehung zu ihren Eltern sowie zum Vater des Kindes ist zerrüttet. Damit verbunden sind u.a. Schulden, die Frau L. zu Lasten Ihres ehemaligen Partners angehäuft hat.

Als Alleinerziehende sieht sie für sich keine Möglichkeit, die Kinderbetreuung so zu organisieren, dass sie ggf. eine Ausbildung beginnen kann. Ihr Kind möchte sie nicht fremd betreuen lassen.

Kenntnisse: Suaheli, Englisch, Naturwissenschaften, Fachwissen in Chemie und Biologie

Interessen: für alle Themen, die mit Kindern zu tun haben (Krabbelgruppe, Sing- und Tanzspiele, musikalische Früherziehung, Kinderturnen etc...) Unterstützt ehrenamtlich im lokalen Sportverein die Trainiererin im Mutter-Kind-Turnen.

3.2 SCHAFFEN VON TRANSPARENZ DES BERATUNGSANGEBOTS (S2)

Beratende sind bereit und fähig, für alle an der Beratung beteiligten Akteure Transparenz hinsichtlich des Beratungsangebotes zu schaffen.

Indikatoren: Beratende

- Machen Zielsetzungen, Inhalte und Struktur des Beratungsangebotes bekannt und für alle Zielgruppen leicht zugänglich
- Veranschaulichen ihre Beratungsangebote in verständlicher Form mit allen wesentlichen Kriterien (z.B. Beratungsform, Erreichbarkeit, Standards, Qualitätssicherung) gegenüber allen relevanten Akteursgruppen (Ratsuchenden, Kooperations- und Netzwerkpartnern, politischen Akteuren)

Beratende kennen:

- Marketingstrategien sowie Konzepte für Öffentlichkeitsarbeit, Formate und Medien zur öffentlichen Bekanntmachung der Beratungsangebote (z.B. Flyer, Broschüren, Plakate).

© Universität Heidelberg/WBV Verlag Schiersmann/Weber/Petersen (2016)

INPUT: TRANSPARENZ IN BEZUG AUF DIE DARSTELLUNG DES BERATUNGSANGEBOTS IN DER ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Das Beratungsangebot sollte transparent, d.h. übersichtlich, vollständig, verständlich und vor allem zielgruppengerecht dargestellt werden. Für die Gestaltung und Durchführung von Kommunikationsmaßnahmen ist es wichtig, sich an den Wünschen, Interessen und Bedürfnissen der Zielgruppe zu orientieren.

Inhalte des Beratungsangebots – Zielsetzungen

Die Zielsetzungen der beratenden Einrichtung resultieren aus dem **Beratungsverständnis**, das als Grundlage des vorliegenden Qualitätskonzeptes dient (s.o.). Beispiele für mögliche Beratungsangebote sind: z.B. Unterstützung von Jugendlichen und Personen bis 25 Jahre in den Übergangsphasen, Schule / Studium in den Beruf, Unterstützung beim Treffen von Bildungs- und Berufsentscheidungen.

Nutzen des Beratungsangebots – Unique Buying Proposition (UBP)

Bei der Kommunikation des Beratungsangebotes steht zunächst die Zielgruppe (bestehende und zukünftige Klienten/ Ratsuchende), deren Wünsche und Bedürfnisse sowie der Nutzen oder Mehrwert, den diese von der Beratung haben, im Fokus. Dieser Nutzen, die Unique Buying Proposition (UBP), sollte aus Sicht der Beratungskunden/ Ratsuchenden formuliert werden.

GRUPPENARBEIT:

BERATUNGSANGEBOT SCHREIBEN

In Bezug auf die Heterogenität der Zielgruppe haben wir bereits festgestellt, dass nicht alle Zielgruppen die gleichen Bedarfe an Beratung haben. Die Teilnehmer werden gebeten, Kleingruppen zu bilden und sich am Beispiel der vorgenannten Personengruppen (sozial Benachteiligte, Geringqualifizierte, Migranten) auszutauschen.

☐ Wie sollte ein Beratungsangebot, für das Sie Werbung machen möchten, lauten, um diese Personengruppe auf sie als Beraterin/ Beratungseinrichtung aufmerksam zu machen? Die Fragen auf dem folgenden Arbeitsblatt dienen als Anregung und Hilfestellung. Machen Sie sich im Vorfeld hierzu Gedanken und/ oder nutzen Sie eigene Erfahrungen aus der Praxis (Fragestellung inkl. Hinweise für den Trainer)

Präsentation: Präsentation der Ergebnisse auf einem Flipchart, Zeit: 30 min

128 Arbeitsblatt für die Gruppenarbeit: Transparentes Beratungsangebot

1. Aktuelle Situation der Zielgruppe (z.B. Geringqualifizierte): Sorgen und Nöte der Zielgruppe? Worin besteht die Herausforderung? Welche Probleme müssten gelöst werden?

.....

.....

.....

2. Was wollen Sie erreichen? Was ist das Kommunikationsziel?

.....

.....

.....

3. Beratung als Dienstleistung: Was steht hinter diesem Service „Beratung“? Welche Inhalte müssen kommuniziert werden?

.....

.....

.....

4. Was wollen Sie, dass die Zielgruppe über Beratung denkt und fühlt? Wie kann Beratung der Zielgruppe bei der Überwindung ihrer Sorgen und Nöte helfen?

.....

.....

.....

5. Wie lautet die wichtigste Botschaft in einem Satz? Was können Sie sagen, damit die Zielgruppe denkt: „Genau das ist es, was ich brauche? (Wichtig: Diese Botschaft muss realistisch und belegbar sein!)

.....

.....

.....

HINWEISE FÜR DEN TRAINER:

Die angebotenen Dienstleistungen sollten sich an den Wünschen und Bedürfnissen der einzelnen Zielgruppen orientieren.

An- Ungelernte Personen (Geringqualifizierte)

Diese Zielgruppe ist generell offen für Bildung und Beratung, es fehlen oft nur die zeitlichen Ressourcen oder die finanziellen Mittel zur Durchführung einer Weiterbildung.

Der Nutzen des Beratungsangebots und damit der Schwerpunkt für die Kommunikation liegt bei dieser Gruppe

- auf Beratung als Orientierungs- und Entscheidungshilfe bzgl. weiterer Qualifizierung, Persönliche Beratung, Information und Recherche zu geeigneten Fördermöglichkeiten
- Sie sollen denken: „Hier kann ich ganz unverbindlich vorbeikommen“. „Hier bin ich gut aufgehoben“. „Hier finde ich vertrauenswürdige Unterstützung“. „Hier geht es um mein berufliches Weiterkommen“ (vgl. Kanelutti-Chilas, E./ Kral, A., 2012)

Erwerbslose Personen in Problemsituationen / Jugendliche mit Schwierigkeiten beim Übergang Schule-Beruf

Aufgrund ihres Habitus, der Bildungsbarrieren und ihres sozialen Umfelds sind die Aufstiegsperspektiven oft eher gering. Daher sind – wie eingangs schon erwähnt - die Bemühungen dieser Zielgruppe, Bildungs- und Beratungsangebote wahrzunehmen, weniger vorhanden.

- Der Schwerpunkt des Beratungsangebots sollte eher Nähe zum Alltag signalisieren und Hilfe und Unterstützung zur Lebens- und Problembewältigung, individuelle Betreuung und Beratung, Orientierungs- und Entscheidungshilfe bzgl. Weiterbildung und –Qualifizierung
- Sie sollen denken: „Beratung hilft und unterstützt mich bei der Beantwortung der Frage: Wie kann es weitergehen?“, „Die Leute sind offen für meine Probleme“, „Hier wird mir geholfen, ich muss mich nicht verstellen“, „Ich muss keine Angst haben, vielleicht ausgelacht zu werden, weil ich etwas nicht weiß“, „Vielleicht gibt es ja doch noch eine Chance für mich?“ (vgl. Kanelutti-Chilas, E./ Kral, A., 2012)

Bei Jugendlichen könnte der Fokus liegen auf:

- Unterstützung bei der Stabilisierung schulischer Leistungen oder beim Einstieg in den Arbeitsmarkt, Unterstützung bei der Berufsorientierung und bei Bewerbungsverfahren, Üben von Vorstellungsgesprächen

Menschen mit Migrationshintergrund

- Schwerpunkt der Beratung: Interkulturelle Beratung, Beratung und Unterstützung bei Bewerbungsverfahren für duale Ausbildungsberufe, Informationen zu allen weiterführenden schulischen Qualifizierungs- und Fortbildungsmöglichkeiten, Anerkennungsberatung, Qualifizierungsberatung, Unterstützung bei der Integration in die Gesellschaft und in den Arbeitsmarkt, Weiterbildungsbezogene Anliegen (wie z.B. Verbesserung der Sprachkenntnisse, Aufnehmen einer Ausbildung, Wiedereinstieg in die Berufswelt, Fragen der Existenzsicherung mit Blick auf berufliche Möglichkeiten, Zeugnisanerkennung)
- Zusätzlicher Service: Kinderbetreuung, Beratung in mehreren Sprachen (z.B. Englisch, Französisch, Arabisch..)

Transparenz in Bezug auf die Struktur des Beratungsgesprächs

Auch die Struktur des Beratungsgesprächs sollte vorab, entweder beim telefonischen Erstkontakt, spätestens jedoch vor der ersten Beratung, übersichtlich und verständlich dargestellt werden. Der Hinweis auf einen standardisierten Prozess gibt dem Ratsuchenden die Möglichkeit sich innerlich darauf vorzubereiten und bietet zusätzlich Sicherheit.

1 ERÖFFNUNGSPHASE**a. Begrüßung**

Türöffner verwenden und dem Klienten (und Berater) die Beziehungsaufnahme erleichtern

b. (Er-)Klärung der eigenen Person, Rolle und Funktion und Rahmenbedingungen inkl. Beratungsverständnis

Wer bin ich? Schweigepflicht, Freiwilligkeit von Beratung, Trägerneutralität, (Unabhängigkeit gegenüber eventuell vorhandenen Bildungsangeboten), Ergebnisoffenheit,

c. Anliegenklärung

Wer schickt den Ratsuchenden? Kommt er/sie aus eigenem Antrieb? Was ist das Anliegen des RS? Gibt es schon Ansätze von eigener Veränderungsmotivation?

d. Definition des Themas Gemeinsame Problemanalyse

auslösende Situationen, verschiedene Verhalten-sebenen: Gedanken, Gefühle, Körperempfindungen, Handeln – Nichthandeln, nachfolgende Konsequenzen,

e. Gemeinsame Zielanalyse

Erarbeitung und Festlegung von Zielen, Konkretisierung, Machbarkeit durch den Klienten,



2 BEARBEITUNGSPHASE

a. Erarbeitung und Festlegung von Handlungsoptionen (Methoden zur Zielerreichung)

Wie kann das Ziel erreicht werden? Was kann der RS selbst unternehmen? Wann war der Ratsuchende schon erfolgreich? An welcher Stelle benötigt er Hilfe durch andere Personen (Förderung, Strukturierung)



3 INTEGRATIONSPHASE:

a. Entscheidung für eine Handlungsalternative

Was will der RS bis zum nächsten Mal konkret tun? Wie hoch ist für ihn die Wahrscheinlichkeit, dass es ihm gelingt?

b. Vereinbarung über die weitere Gesprächsstruktur

Häufigkeit, Verbindlichkeit



4 ABSCHLUSSPHASE

a. Klärung evtl. Unklarheiten, Ermutigung für den nächsten Schritt

b. Verabschiedung

ZEIGEN EINER PROFESSIONELLEN HALTUNG UND EINES ETHISCHEN VERHALTENS (S3)

Bei der Beratung von bildungsbenachteiligten Menschen, die ihre Bildungsinteressen und –bedürfnisse kaum offen artikulieren, sowie bei Menschen aus fremden Kulturen steht die kontinuierliche Selbstreflexion der beratenden Person bez. ihrer eigenen Grundhaltung im Vordergrund der Betrachtung.

Beratende sind bereit und fähig, hinsichtlich der Erfüllung ihrer Aufgaben und Verantwortlichkeiten eine professionelle Haltung zu zeigen und ihre Beratungstätigkeit sowie ihr organisationsbezogenes und beraterrelevantes gesellschaftliches Handeln an einer Beratungsethik und –professionalität zu orientieren.

Beratende:

- orientieren ihr Handeln und Verhalten an ethischen Prinzipien und machen diese transparent und erlebbar
- sind sich ihrer Rolle und Funktion bewusst und können das eigene beraterische Selbstverständnis (z.B. Auftrag, Rolle, Beratungskonzept) überzeugend vertreten und begründen
- planen Maßnahmen zur Kompetenzentwicklung und gestalten nachhaltig ihren Weiterbildungsbedarf
- integrieren Reflexion als immanenten Teil ihres Handelns und zeigen ein Bewusstsein für eigene Fähigkeiten und Grenzen
- gehen im beruflichen Kontext mit Kritik, Widerständen und Konfliktsituationen konstruktiv um
- entwickeln professionelle selbstregulative Fähigkeiten im Umgang mit beruflichen Anforderungen

Beratende kennen:

- Ethikstandards der Beratung sowie Ansätze zur Professionalität und Professionalisierung, das beraterische Selbstverständnis bzw. das Beratungskonzept der Beratungsorganisation, Konfliktmanagementstrategien, Reflexionstechniken, um sich auf der Metaebene mit ihrer Rolle/Profession sowie ihrem Beratungshandeln auseinanderzusetzen;
- Möglichkeiten der Weiterbildung und Methoden der kollegialen Beratung und professionellen Supervision;
- aktuelle Forschungsergebnisse und professionsbezogene Entwicklungen im Beratungsfeld; Strategien zur Stressbewältigung und Förderung der Selbstwirksamkeit und –motivation

© Universität Heidelberg/WBV Verlag Schiersmann/Weber/Petersen (2016)

INPUT: ETHISCHE STANDARDS IN ANLEHNUNG AN IAEVG

- **Diskretion und Schweigepflicht**
Persönliche Umstände und Überlegungen des Ratsuchenden taktvoll und verständnisvoll aufnehmen und absolut vertraulich behandeln
- Beratende haben die Verpflichtung, auf die **Würde der Ratsuchenden** zu achten. Damit ist das Recht des Individuums gemeint, unabhängige Entscheidungen zu treffen und für die getroffenen Entscheidungen die Verantwortung zu übernehmen.
- Die **Gleichberechtigung** aller Ratsuchenden soll sichergestellt und niemand wegen seines

Geschlechts, seines Bildungsstands, seiner ethnischen Herkunft, seiner Religion, politische Überzeugung, sexueller Orientierung oder Behinderung diskriminiert werden.

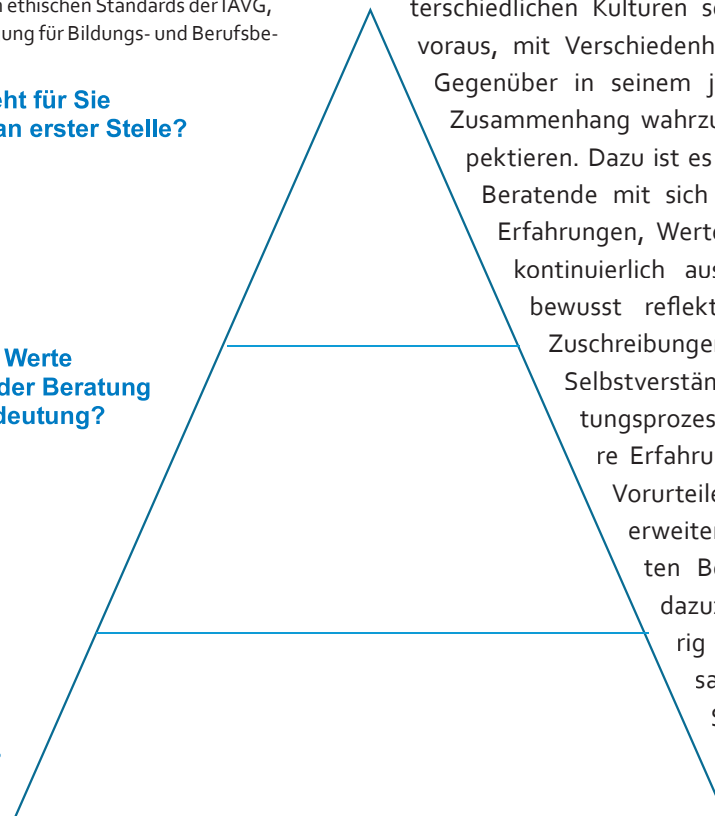
- Berücksichtigung der **individuellen Bedürfnisse der Ratsuchenden** in Bezug auf Bildung, Beruf, soziales Umfeld und persönlicher Situation. Reichen die eigenen Kompetenzen zur Beratung der Ratsuchenden nicht aus, sind Beratende angehalten, Ratsuchende an geeignete Experten bzw. an passende Beratungsdienste zu verweisen.
- **Verständlichkeit:** Fachwissen, weiterführende Informationen oder auch schwierige Sachverhalte müssen verständlich übermittelt werden, nachvollziehbar und aktuell gültig sein.
- **Interessenskonflikte:** Sind Beratende Mitarbeiter einer entgeltlichen Vermittlungsstelle oder im Auftrag von Arbeitgebern oder Bildungsträgern tätig, sollten Interessenskonflikte vermieden und der RS über diesen potentiellen Interessenskonflikt vorab darüber informiert werden.

Quelle: Auszug aus den ethischen Standards der IAVG, Internationale Vereinigung für Bildungs- und Berufsberatung

Welcher Wert steht für Sie in der Beratung an erster Stelle?

Welche weiteren Werte haben für Sie in der Beratung eine zentrale Bedeutung?

Welche Werte spielen für Sie in der Beratung noch eine Rolle?



INPUT: PROFESSIONELLE GRUNDHALTUNG

„Positive Wertschätzung und emotionale Wärme besagt, dass der Therapeut dem Klienten eine nicht an (...) Bedingungen gebundene Wertschätzung und emotionale Wärme entgegenbringt, d.h. der Klient wird (...) akzeptiert und angenommen, unabhängig davon, was der Klient äußert, unabhängig davon, wie der Klient sich gerade gibt. (Weinberger 1980, S.31f.).

Für die erfolgreiche Arbeit mit bildungsbenachteiligten Menschen ist insbesondere eine von Wertschätzung getragene, sich einfühlende, akzeptierende Grundhaltung notwendig. Dabei gilt es, die ganze Person samt ihrer Gefühle anzunehmen und zu respektieren. Gerade für Menschen, die in ihrer Berufs- und Bildungsbiographie Brüche und Krisen erlebt haben (z. B. Schul- oder Ausbildungsabbruch, lange Stellensuche beim Eintritt ins Berufsleben, längere Erwerbslosigkeit, Selbstentwertung und Scham) kann Beratung ein Raum sein, an dem sie vielleicht erstmals Akzeptanz erleben und die Möglichkeit haben, an eigene Ressourcen heranzukommen (J. Knoll, 2008, S. 29).

Die erfolgreiche Arbeit mit Menschen aus unterschiedlichen Kulturen setzt die Bereitschaft voraus, mit Verschiedenheit umzugehen, sein Gegenüber in seinem jeweiligen kulturellen Zusammenhang wahrzunehmen und zu respektieren. Dazu ist es notwendig, dass sich Beratende mit sich selbst, den eigenen Erfahrungen, Werten und Einstellungen kontinuierlich auseinandersetzen und bewusst reflektieren, mit welchen Zuschreibungen und kulturellem Selbstverständnis sie den Beratungsprozess gestalten. Frühere Erfahrungen sollten frei von Vorurteilen einbezogen und erweitert werden. Auch sollten Beratende offen sein, dazulernen und neugierig sein auf Lebenszusammenhänge und – Situationen sowie auf spezifischen kulturelle Konzepte der

ÜBUNG:

„ETHISCHE STANDARDS REFLEKTIEREN“

Entwickeln Sie eine Wertepyramide, in der Sie ethische Standards und Haltungen, die für Sie eine professionelle Beratung ausmachen, einordnen und sich bewusst machen. Die Übung kann jeder Teilnehmer einzeln durchführen; es können auch Gruppen gebildet werden.

HINWEIS FÜR DEN TRAINER: Ehrlichkeit, Freiheit,

Achtung, Vielfalt, Herausforderung, Unterstützung, gegenseitiges Verständnis, Entwicklung, Frieden, Menschenrechte, Demokratie, Toleranz, Solidarität, Toleranz, Gleichheit, Respekt gegenüber anderen Kulturen, Selbstverwirklichung, Eigenverantwortlichkeit, Selbstbestimmung, Selbstvertrauen, persönliche Entfaltung, etc)

Wahrnehmung, des Denkens, Fühlens und Handelns. (Beate Seusig unter Mitarbeit von Helga B. Gundlach in Profilpass 2010)

Interesse und Wertschätzung, Empathie und die Echtheit (Kongruenz) der beratenden Person - diesen drei Grundhaltungen des/der Berater/in wird für den Erfolg von Beratung ein hoher Stellenwert beigemessen. (vgl. Berdel-Mantz/Greulich in Greulich et al, Kapitel 1, Basistext 4, S. 46) Nur wer sich seiner eigenen Leistungsfähigkeit, seiner Gefühle und Reaktionen bewusst ist, diese lebt und dem Gegenüber offen mitteilt, sofern dies sinnvoll erscheint, wird als authentisch wahrgenommen und bietet Ratsuchenden Raum zur Freisetzung der Gedanken, Gefühle und Belastungserfahrungen. (Quelle: Beate Seusig unter Mitarbeit von Helga B. Gundlach in Profilpass 2010)

Gleichzeitig ist es wichtig, die eigene Rolle als Unterstützer/in, Berater/in oder Mitarbeiter/in einer Bildungseinrichtung wahrzunehmen. Auch das Erkennen der eigenen Grenzen, Schwächen und möglicher Befindlichkeiten ist wichtig bei der Ausrichtung und der Weiterentwicklung des beraterischen Handelns. Geht die Beratung inhaltlich oder persönlich über die eigenen Kompetenzen hinaus, sollten Beratungswünsche der Ratsuchenden an beratende Kollegen oder auch weitere Bildungseinrichtungen weitergeleitet werden.

INPUT: SELBSTREFLEXION

Die Beratenden sollten in der Lage sein, ihr Beratungshandeln und ihre Beratungskompetenzen kontinuierlich und strukturiert zu reflektieren und Ziele für ihr weiteres professionelles Beratungshandeln abzuleiten. Um das eigene Tun immer wieder zu reflektieren, können Berater auf folgende „Instrumente“ zurückgreifen:

SUPERVISION UND BERATUNG

Beide Instrumente fördern das Verständnis auf der Meta-Ebene der beratenden Person. Die Reflexionskompetenz und die Fähigkeit zur Selbstexploration werden erweitert, die eigene Wahrnehmung wird differenziert. Der Vergleich der eigenen Sichtweisen mit der von anderen führt dazu, Situationen oder Geschehnisse aus der Distanz wahrzunehmen und anders zu deuten. (Schlee/Mutzeck, S. 102, 200) Der Ratsuchende erfährt Entlastung, indem sich das Beraterteam bzw. der Supervisor dem Problem annehmen. Sie hören zu und geben das Gefühl, mit den Problemen nicht alleine dazustehen.

SUPERVISION

Supervision ist eine Beratungsform für berufliche Probleme und wird zur Unterstützung und Beratung von Berufstätigen eingesetzt, vor allem bei Menschen in Berufen mit hohen psychischen Belastungen wie z.B. Erzieher, Lehrer, Sozialarbeiter sowie auch Beratende.

Ziel von Supervision ist die Professionalisierung des beruflichen Handelns und die Bewältigung von Belastungen im Zusammenhang mit dem beruflichen Alltag.

Probleme und Geschehnisse werden aus der Distanz angeschaut und reflektiert, ohne unmittelbar handeln zu müssen. Die Problembearbeitung geschieht durch: Darstellen, Verbalisierungen und Herausarbeiten von Mechanismen, Handlungszusammenhängen sowie Interpretations- und Bewertungsmuster.

Durch einen Perspektivenwechsel kann sich der Ratsuchende das Problem von außen anschauen. Zur Lösung der Schwierigkeiten erhält der Ratsuchende eine Vielzahl von Ideen. Alternative Lösungen und Handlungen können ausprobiert und reflektiert werden.

EINZEL-SUPERVISION

Die Einzel-Supervision bietet dem/der Ratsuchenden die Möglichkeit, das berufliche Handeln unter vier Augen zu sichten und zu hinterfragen. Diese Sitzungen können dazu genutzt werden, um eigene Themen zur Sprache zu bringen bzw. auch persönliche Dinge zur Sprache zu bringen.

GRUPPEN-SUPERVISION/

TEAM-SUPERVISION

Ökonomische Alternative zur Einzelberatung: Die ratsuchenden Personen sind aus demselben Berufsfeld. Voraussetzung für die Gruppen-Supervision sind ähnliche berufliche Problemstellungen und Erfahrungshintergründe innerhalb der Gruppe. Bei der Team-Supervision sucht ein ganzes Team Hilfestellung bei der Fallarbeit oder internen Problemen.

PEER-SUPERVISION

Peer-Supervision nennt man die Supervision und Beratung unter Kollegen. Personen aus dem gleichen Berufsfeld tragen sich gegenseitig Fälle vor und besprechen diese. Dies kann unter vier Augen geschehen oder, wenn mehrere Beratende betroffen sind, unter Kollegen. Ein externer Supervisor kann in unregelmäßigen Abständen hinzugezogen werden.

KOLLEGIALE BERATUNG (NACH KIM-OLIVER TIETZE)

Kollegiale Beratung eignet sich gut für selbstangeführte Beratergruppen aus unterschiedlichen Beratungsstellen und – Einrichtungen.

Im Gegensatz zur Supervision sind bei der kollegialen Beratung die Rollenverteilung und die Prozessschritte klar geregelt. Zwischen den Teilnehmern der Beratung besteht kein hierarchischer Unterschied, sie handeln im Konsens aus eigener Verantwortung. Die Teilnehmer nutzen eine Struktur mit 6 Phasen, in der gegenseitige Anregung und wechselseitige Unterstützung tatsächlich geschehen können. Diese ist vor allem nötig, um neben dem Anfang ein Ende zu ermöglichen.

GRUPPENARBEIT: Teilen Sie sich in Gruppen à 4-5 Personen und testen Sie die kollegiale Beratung anhand der sechs dargestellten Phasen.

Phase 1: Casting (5-10 Min.)

Die Gruppe einigt sich auf einen Moderator, der durch die weiteren Phasen führt. Er/sie achtet darauf, dass die Regeln und die Zeiten eingehalten werden. Er/ sie eröffnet und beschließt auch die Sitzung. Der Moderator leitet die Besetzung der Rolle des Fallerzählers. Welche Fälle sollen behandelt werden? Fallerzähler kann jeder werden, der für eine schwierige Situation neue Perspektiven oder Lösungsmöglichkeiten erhalten möchte. Neben Fallerzähler (F) und Moderator (M) sind die Teilnehmer kollegiale Berater (B). Ein kollegialer Berater wird zum Sekretär (S) ernannt. Er unterstützt den Fallerzähler, indem er die Ideen der Berater mitschreibt.

Phase 2: Spontanerzählung (ca. 10 Min.)

Der Moderator bittet den Fallerzähler, von seinem Fall zu berichten. Dieser berichtet eine Situation bzw. ein Problem aus der Praxis, das sie oder ihn besonders beschäftigt. Es ist hilfreich, wenn der Bericht möglichst lebendig, d.h. mit Gedanken, gefühlsmäßigen Reaktionen und Befindlichkeiten, in die Gruppe eingebracht wird. Grundregel: Der/die Fallerzähler/in spricht als Einzige/r und darf nicht unterbrochen werden. Die Gruppe (die Berater) hört aufmerksam zu, achtet auf Stimme, Tonfall, Körpersprache, Reihenfolge der Informationen und auf die Empfindungen, die beim Hören entstehen. Am Ende der Zeit lässt der Moderator noch zwei bis drei Verständnisfragen der Berater zu. (z.B. „Wie war das...?“ oder „Habe ich richtig verstanden, dass.....?“, keine Warum-Fragen!) Ziel ist, dass das Beraterteam ein vollständiges

Verständnis von dem Fall erlangt, bevor es Lösungsvorschläge unterbreitet.

Phase 3: Schlüsselfrage (a. 5 Min.)

Der Moderator bittet den Fallerzähler, die Schlüsselfrage zu formulieren. Er wird dabei vom Moderator unterstützt. Die Schlüsselfrage soll umreißen, was sich der Fallerzähler als Ziel in dieser kollegialen Beratung wünscht. Dies kann eine persönliche Perspektive sein, die für ihn erreichbar ist. (z.B. „Wie könnte ich erreichen, dass...“) Wenn der Fallerzähler Schwierigkeiten mit der Schlüsselfrage hat, kann die Gruppe in einer ersten Beratungsphase „Schlüsselfrage finden“ dem Fallerzähler Vorschläge für eine Schlüsselfrage anbieten.

Phase 4: Methodenwahl (ca. 5 Min.)

Der Moderator leitet die Auswahl eines Beratungsmoduls an, das zur Bearbeitung der Schlüsselfrage dient. In Abstimmung mit den Beratern und dem Fallerzähler wird eine Beratungsmethode ausgewählt (z.B. Brainstorming, Resonanzrunde, Gute Ratschläge...).

Phase 5: Beratung (ca. 10 Min.)

Vor Beginn der Durchführung erläutert der Moderator das Vorgehen nach der gewählten Methode. Die Berater formulieren ihre Beiträge, äußern Ideen und Vorschläge im Stil der gewählten Methode. Sie bewerten oder diskutieren genannte Lösungsoptionen nicht. Der Sekretär notiert die Beiträge der Berater. Der Moderator wacht über die Einhaltung des Zeitrahmens von etwa 10 Minuten. Der Fallerzähler schweigt und hört in dieser Phase nur zu. Er lässt die Ideen der Berater auf sich wirken.

Phase 6: Abschluss

Der Moderator wendet sich an den Fallerzähler und fragt ihn, welche Ideen ihm in Bezug auf seine Schlüsselfrage weitergeholfen haben. Der Fallerzähler gibt ein Feedback zu den gesammelten Ideen und Lösungsvorschlägen, ohne sie ausführlich zu bewerten. Leitfragen können sein: Was ist neu? Was habe ich bereits probiert? Er bedankt sich abschließend für die Unterstützung durch die Berater. Der Moderator kann sich von dem Fallerzähler und von den Beratern ein Feedback für die Art seiner Moderation einholen. Damit endet die kollegiale Beratung und die Gruppe kann bei einem weiteren Fall mit einer Neuverteilung der Rollen und wieder mit Phase 1 fortfahren.

Quelle: Dr. Kim-Oliver Tietze, Hamburg, 2002 - 2016

FRAGEBOGEN: SELBSTEINSCHÄTZUNG

Mit der Selbsteinschätzung ihrer professionellen Haltung und ihrem ethischen Verhalten haben die Teilnehmer die Möglichkeit, ihre Stärken und Entwicklungspotentiale im Hinblick auf ihre Beraterkompetenz einzuschätzen sowie Konsequenzen für die weitere Kompetenzentwicklung abzuleiten.

 Ich stimme eher nicht zu  Ich stimme zu

☐ Ich bin bereit und fähig, mein professionelles Handeln an ethischen Prinzipien auszurichten und transparent und erlebbar zu machen.

☐ Ich bin bereit und fähig, mir meiner Rolle und Funktion bewusst zu werden und das eigene Beraterische Selbstverständnis (z.B. Auftrag, Rolle, Beratungskonzept) überzeugend zu vertreten und zu begründen.

☐ Ich bin bereit und fähig, meinen Weiterbildungsbedarf zu identifizieren und erforderliche Maßnahmen zur Kompetenz(weiter-)entwicklung zu planen.

☐ Ich bin bereit und fähig, Reflexion als immanenten Teil meines Handelns zu integrieren und ein Bewusstsein für eigene Fähigkeiten und Grenzen zu zeigen.

☐ Ich bin bereit und fähig, im beruflichen Kontext mit Kritik, Widerständen und Konfliktsituationen konstruktiv umzugehen.

☐ Ich bin bereit und fähig, professionelle selbstregulative Fähigkeiten im Umgang mit beruflichen Anforderungen zu entwickeln.

Quelle: Universität Heidelberg/WBV Verlag Schiersmann/ Weber/Petersen (2016)

3.4 MITGESTALTEN VON QUALITÄTSENTWICKLUNGSPROZESSEN (S4)

Beratende sind bereit und fähig, sowohl ihr konkretes Beratungshandeln als auch das organisationsbezogene Handeln an einem Qualitätskonzept auszurichten. Sie gestalten die Entwicklung und Durchführung des Qualitätskonzepts mit und setzen es im praktischen Handeln um.

Indikatoren: Beratende

- Orientieren ihr Handeln an anerkannten Qualitätsstandards für Beratung
- Setzen die Qualitätsstandards hinsichtlich des jeweiligen Arbeitsauftrags in konkrete Handlungsschritte um
- Beteiligen sich regelmäßig bei der Planung, Umsetzung und Dokumentation der Qualitätssicherungs- und Qualitätsentwicklungsaktivitäten
- Setzen sich regelmäßig mit den QS auseinander und wirken an deren fortlaufender Entwicklung mit
- Machen die Ergebnisse der QS-Aktivitäten transparent
- Wirken an Evaluationen von Beratungsprozessen mit und berücksichtigen die Ergebnisse von Evaluationen für die Weiterentwicklung des Beratungsangebots

Beratende kennen:

- Konzepte zur Qualitätssicherung und –entwicklung,
- Evaluationsmethoden sowie weitere sozialwissenschaftliche Methoden zur Erhebung und Auswertung der Qualität von Beratungsprozessen

© Universität Heidelberg/WBV Verlag Schiersmann/Weber/Petersen (2016)

Evaluation Diversity, siehe Checkliste Diversity (aus Ewers K., Schallert D., Gender- und Diversity-Standards in der Bildungsberatung (Wien 2014) <http://erwachsenenbildung.at/downloads/service/Gender-und-Diversity-Standards-in-der-Bildungsberatung.pdf>

KURZER ABSCHLUSS:

An die Teilnehmer in der Runde Frage bzgl. der eigenen Selbsteinschätzung. Richten die Teilnehmenden ihr Beratungshandeln aktuell nach einem Qualitätskonzept aus? Welche Indikatoren der o.g. Kompetenz werden bereits berücksichtigt resp. umgesetzt? Wo gibt es Entwicklungspotentiale?

Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen	Empfohlene Beurteilungsmethoden
1. EINFÜHRUNG IN DIE QUALITÄTSSTANDARDS 1.2 / 1.3 Qualität in der Bildungsberatung und Kompetenzen als Referenzpunkte in der Beratung			
Der/die Teilnehmerin kennt die Definition von professioneller Beratung, das systemische Kontextmodell nach Schiersmann sowie die Beraterkompetenzen als Referenzpunkte in der Beratung	Der/die Teilnehmerin ist in der Lage, professionelles beraterisches Handeln anzuwenden.	Der/die Teilnehmerin ist bereit und fähig die Beraterkompetenzen eigenverantwortlich, situationsangemessen und zielgerichtet anzuwenden und kritisch in Bezug auf die Situation und das Ergebnis zu reflektieren, um daraus Orientierungshilfen für zukünftiges Handeln abzuleiten.	Frage an die Teilnehmer bzgl. ihrer eigenen Erfahrungen aus der Praxis zum Thema Qualität und zu ihren Zielen für den Kurs
2. GESELLSCHAFTSBEZOGENE KOMPETENZEN 2.1 Berücksichtigen gesellschaftlicher Ziele (G2)			
Der/die Teilnehmerin kennt die Indikatoren der Beratungskompetenz sowie die entsprechenden Ressourcen: • die mit Bildungs- und Berufsberatung verbundenen gesellschaftlichen Ansätze zur Förderung der Selbstorganisationsfähigkeit sowie gesellschaftlicher Teilhabe und sozialer Inklusion • Problemfelder im Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungssystem (z.B. Benachteiligung, Beteiligungschancen) • Maßnahmen zu deren Bewältigung	Er/sie ist in der Lage, • sich mit gesellschaftlich relevanten Zielen für die arbeitsweltliche Beratung auseinanderzusetzen; • sich mit den Auswirkungen des Beratungshandelns (und deren Begrenzungen) auf die gesellschaftliche Umwelt auseinanderzusetzen; • Erfahrungen und Erkenntnisse aus der Beratung in gesellschaftliche Prozesse (z.B. auf der lokalen Ebene, in Berufsverbänden) einzubringen	Beratende sind bereit und fähig, in ihrem beraterischen, organisationalen sowie beratungsrelevanten gesellschaftlichen Handeln Zielsetzungen (wie z. B. die Informations- und Wissensvermittlung, die Förderung von Kompetenzen zur eigenverantwortlichen Gestaltung bildungs- und berufsbiografischer Entwicklungsprozesse, die Erhöhung der Beteiligung an Bildung, Beruf und Beschäftigung, die Abnahme individueller und gesellschaftlicher Fehlinvestitionen und Fehlallokationen, die Förderung gesellschaftlicher Teilhabe sowie die soziale Inklusion tendenziell benachteiligter Personengruppen u. a.) zu berücksichtigen.	

Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen	Empfohlene Beurteilungsmethoden
2.2 Berücksichtigen gesellschaftlicher Rahmenbedingungen (G1)			
Der/die Teilnehmer/in kennt die Indikatoren der Beraterkompetenz und die kognitiven Ressourcen, wie z.Bsp.: - relevante gesellschaftsbezogene Wissensbereiche (z.B. Arbeitsmarkt, Wirtschaft, Bildungssystem, Berufskunde, Berufs-, Kompetenz- oder Qualifikationsanforderungen, Fördermöglichkeiten); - gesellschaftliche Entwicklungen (z.B. Globalisierung, zunehmende Komplexität, demographischer Wandel, lebenslanges Lernen, Diversität); - Datenbanken, Wissensressourcen und Verfahren des Wissensmanagements	Er/sie ist in der Lage, - die vielfältigen Besonderheiten der Ratsuchenden in Bezug auf ethnische und kulturelle Zugehörigkeit sowie den sozioökonomischen Status, Geschlecht und Alter zu respektieren, - in der Beratung zu thematisieren, wenn die Interessen der Ratsuchenden in einem Spannungsverhältnis zu dem organisationalen/ gesellschaftlichen Beratungsauftrag stehen - biographische Gegebenheiten sowie individuelle Ressourcen der Ratsuchenden und Restriktionen zu berücksichtigen, die sich aus dem jeweiligen sozialen Umfeld der Ratsuchenden ergeben - die Ratsuchenden zu unterstützen mit dem Ziel, deren Selbstorganisationsfähigkeit zu stärken	Beratende sind bereit und fähig, die für das Anliegen der Ratsuchenden sowie für die (Weiter-) Entwicklung der Beratungsangebote relevanten gesellschaftlichen Rahmenbedingungen in ihrem Beratungshandeln zu berücksichtigen.	Übung: Wissensmanagement Bilden Sie Kleingruppen und tauschen Sie sich zu Informationsquellen aus Präsentation der Ergebnisse auf dem Flipchart oder auch über einen Laptop, um die Webseiten zeigen zu können.
3. SYSTEMÜBERGREIFENDE KOMPETENZEN			
3.1 Orientierung an den Ratsuchenden (S1)			
Der/die Teilnehmer/in kennt die Indikatoren der Beraterkompetenz und die kognitiven Ressourcen, wie z.Bsp.: - Lebensphasenbedingte Entwicklungsprozesse, biographische Übergänge bzw. Umbrüche im Bildungs- und Beschäftigungssystem, - sozioökonomische und kulturspezifische Unterschiede (Diversität), - Ansätze zur Förderung der Selbstorganisation/-wirksamkeit	Er/sie ist in der Lage, - die vielfältigen Besonderheiten der Ratsuchenden in Bezug auf ethnische und kulturelle Zugehörigkeit, sozioökonomischen Status, Geschlecht und Alter zu respektieren - in der Beratung zu thematisieren, wenn die Interessen der Ratsuchenden in einem Spannungsverhältnis zu dem organisationalen/ gesellschaftlichen Beratungsauftrag stehen - biographische Gegebenheiten sowie individuelle Ressourcen der Ratsuchenden und Restriktionen, die sich aus dem jeweiligen sozialen Umfeld der Ratsuchenden ergeben, zu berücksichtigen - die Ratsuchenden zu unterstützen mit dem Ziel, deren Selbstorganisationsfähigkeit zu stärken.	Beratende sind bereit und fähig, sich in ihrem beraterischen Handeln an den jeweiligen Bedürfnissen der Ratsuchenden zu orientieren. Sie erkennen die Ratsuchenden als kompetente, eigenverantwortliche Menschen mit eigenen Rechten und Interessen an und stellen sie in den Mittelpunkt der Beratung.	Gruppenübung: Stärkung der Selbstorganisations-fähigkeit Die Teilnehmer werden gebeten, in Gruppen vier Fallbeispiele zu bearbeiten. Evaluation durch Trainer bzw. Rückmeldung durch die Gruppe

Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen	Empfohlene Beurteilungsmethoden
3.2 Schaffen von Transparenz des Beratungsangebots (S2)			
Der/die Teilnehmer/in kennt die Indikatoren der Beraterkompetenz und die kognitiven Ressourcen, wie z.Bsp. • Marketingstrategien sowie Konzepte für Öffentlichkeitsarbeit • Formate und Medien zur öffentlichen Bekanntmachung der Beratungsangebote (z.B. Flyer, Broschüren, Plakate).	Er/sie ist in der Lage: • Zielsetzungen, Inhalte und Struktur des Beratungsangebotes bekannt und für alle Zielgruppen leicht zugänglich zu machen • ihre Beratungsangebote in verständlicher Form mit allen wesentlichen Kriterien (z.B. Beratungsform, Erreichbarkeit, Standards, Qualitätssicherung) gegenüber allen relevanten Akteursgruppen (Ratsuchenden, Kooperations- und Netzwerkpartnern, politischen Akteuren) zu veranschaulichen	Beratende sind bereit und fähig, für alle an der Beratung beteiligten Akteure Transparenz hinsichtlich des Beratungsangebotes zu schaffen.	Gruppenübung: Beratungsangebote für benachteiligte Personengruppen schreiben Austausch unter den Gruppen, Evaluation durch Trainer
3.3 Professionelle Haltung und ethisches Verhalten (S3)			
Der/die Teilnehmerin kennt die Indikatoren der Beraterkompetenz und die kognitiven Ressourcen, wie z.Bsp.: • Ethikstandards der Beratung sowie Ansätze zur Professionalität und Professionalisierung, das beraterische Selbstverständnis bzw. das Beratungskonzept der Beratungsorganisation, Konfliktmanagementstrategien, Reflexionstechniken, um sich auf der Metaebene mit ihrer Rolle/Profession sowie ihrem Beratungshandeln auseinanderzusetzen; • Möglichkeiten der Weiterbildung und Methoden der kollegialen Beratung und professionellen Supervision; • aktuelle Forschungsergebnisse und professionsbezogene Entwicklungen im Beratungsfeld; Strategien zur Stressbewältigung und Förderung der Selbstwirksamkeit und –motivation	Der/die Teilnehmer/in ist in der Lage • ihr Handeln und Verhalten an ethischen Prinzipien zu orientieren und diese transparent und erlebbar zu machen • sich ihrer Rolle und Funktion bewusst zu sein und das eigene beraterische Selbstverständnis (z.B. Auftrag, Rolle, Beratungskonzept) überzeugend zu vertreten und zu begründen • Maßnahmen zur Kompetenzentwicklung zu planen und nachhaltig ihren Weiterbildungsbedarf zu gestalten • Reflexion als immanenten Teil ihres Handelns zu integrieren und ein Bewusstsein für eigene Fähigkeiten und Grenzen zu zeigen • im beruflichen Kontext mit Kritik, Widerständen und Konfliktsituationen konstruktiv umzugehen • professionelle selbstregulative Fähigkeiten im Umgang mit beruflichen Anforderungen zu entwickeln	Beratende sind bereit und fähig, hinsichtlich der Erfüllung ihrer Aufgaben und Verantwortlichkeiten eine professionelle Haltung zu zeigen und ihre Beratungstätigkeit sowie ihr organisationsbezogenes und beratungsrelevantes gesellschaftliches Handeln an einer Beratungsethik und –professionalität zu orientieren	Gruppen- oder Einzelübung: Entwicklung einer Wertepyramide für die Beratung Rückmeldung durch Trainer Gruppenübung: Durchführung der sechs Phasen einer kollegialen Beratung in Kleingruppen Evaluation durch Trainer Selbsteinschätzung anhand eines Fragebogens Selbstkontrolle

Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen	Empfohlene Beurteilungsmethoden
3.4 Mitgestalten von Qualitätsentwicklungsprozessen (S4)			
Der/die Teilnehmer/in kennt die Indikatoren der Beraterkompetenz und die kognitiven Ressourcen, wie z.Bsp. • Konzepte zur Qualitätssicherung und –entwicklung, • Evaluationsmethoden sowie weitere sozialwissenschaftliche Methoden zur Erhebung und Auswertung der Qualität von Beratungsprozessen	Der/die Teilnehmerin ist in der Lage, • ihr Handeln an anerkannten Qualitätsstandards für Beratung zu orientieren • Setzen die Qualitätsstandards hinsichtlich des jeweiligen Arbeitsauftrags in konkrete Handlungsschritte umzusetzen • sich regelmäßig bei der Planung, Umsetzung und Dokumentation der Qualitätssicherungs- und Qualitätsentwicklungsaktivitäten zu beteiligen • sich regelmäßig mit den QS auseinanderzusetzen und an deren fortlaufender Entwicklung mitzuwirken • die Ergebnisse der QS-Aktivitäten transparent zu machen • an Evaluationen von Beratungsprozessen mitzuwirken und die Ergebnisse von Evaluationen für die Weiterentwicklung des Beratungsangebots zu berücksichtigen	Beratende sind bereit und fähig, sowohl ihr konkretes Beratungshandeln als auch das organisationsbezogene Handeln an einem Qualitätskonzept auszurichten. Sie gestalten die Entwicklung und Durchführung des Qualitätskonzepts mit und setzen es im praktischen Handeln um.	Frage an die Teilnehmer in der Runde bzgl. der eigenen Selbsteinschätzung und möglichen Entwicklungspotentialen Checkliste Diversity Besprechung der Checkliste bzgl. möglichem Einsatz in der Praxis

Quelle: Universität Heidelberg/ WBV Verlag Schiersmann/ Weber/ Petersen (2016)

CURRICULUM

UNTERTHEMEN	LEHR- UND LERNMETHODEN	MATERIAL	DAUER
1. EINFÜHRUNG IN DAS THEMA QUALITÄTSSTANDARDS			
	• Input zu Qualität in der Bildungsberatung sowie über Kompetenzen als Referenzpunkte in der Beratung • Frage an die Teilnehmer bzgl. aktueller Erfahrungen, Wissen, Erwartungen zum Thema Qualitätsstandards in der Beratung	• Trainingshandbuch sowie BeQu-Kompetenzprofil, Flipchart oder Powerpoint Charts soweit vorhanden • Flipchart, um Rückmeldungen festzuhalten	30 - 45 min 15 min
2. GESELLSCHAFTSBEZOGENE KOMPETENZEN			
2.1 Berücksichtigen gesellschaftlicher Ziele (G2) und 2.2 gesellschaftlicher Rahmenbedingungen (G1)	• Input zu den Kompetenzen G1 und G2 und den kognitiven Ressourcen einschließlich Input zum Thema „Selbstorganisationsfähigkeit“ • Gruppenarbeit: Wissensmanagement wie im Handbuch beschrieben einschl. der Präsentation von Ergebnissen mit anschließender Diskussion	• Trainingshandbuch sowie Flipchart oder Powerpoint Charts soweit vorhanden • Flipchart pro Gruppe, um Rückmeldungen festzuhalten	30 min 30 min

UNTERTHEMEN	LEHR- UND LERNMETHODEN	MATERIAL	DAUER
3. SYSTEMÜBERGREIFENDE KOMPETENZEN			
3.1 Orientierung an den Ratsuchenden	- Input zu Kompetenz S1 und den entsprechenden kognitiven Ressourcen - Input: Besonderheiten „benachteiligter Menschen“ (Individueller Zugang, Benachteiligungsfaktoren) - Gruppenarbeit: Stärkung der Selbstorganisationsfähigkeit anhand vier Fallbeispielen	Trainingshandbuch sowie Flipchart oder Powerpoint Charts wenn vorhanden	15 min
		Trainingshandbuch sowie Flipchart oder Powerpoint Charts wenn vorhanden	30 min
		Flipchart pro Gruppe, um Rückmeldungen festzuhalten	ca. 60 - 90 min
3.2. Schaffen von Transparenz des Beratungsangebots (S2)	- Input zu Kompetenz S2 und den entsprechenden kognitiven Ressourcen - Input: Transparenz bzgl. des Beratungsangebots in der Öffentlichkeitsarbeit - Gruppenarbeit: Beratungsangebote schreiben einschl. Präsentation der Ergebnisse - Input: Transparenz bzgl. der Struktur des Beratungsgesprächs	Trainingshandbuch sowie Flipchart oder Powerpoint Charts wenn vorhanden	15 min
		Flipchart	15 min
		Arbeitsblatt im Trainingshandbuch	30 - 45 min
		Trainingshandbuch	15 min
UNTERTHEMEN	LEHR- UND LERNMETHODEN	MATERIAL	DAUER
3.3. Zeigen einer professionellen Haltung und eines ethischen Verhaltens (S3)	- Input zu Kompetenz S3 und den entsprechenden kognitiven Ressourcen einschl. Ethische Standards in Anlehnung an IAEVG - Einzelarbeit: Eigene Wertepyramide entwickeln - Input: Professionelle Grundhaltung - Input: Selbstreflexion (Supervision, Beratung, 6 Phasen der kollegialen Beratung) - Gruppenarbeit: in einem Rollenspiel werden anhand eines Fallbeispiels aus dem Plenum die 6 Phasen der kollegialen Beratung nachgespielt - Alternativ: Einzelarbeit: Selbsteinschätzung	Trainingshandbuch sowie Flipchart oder Powerpoint Charts wenn vorhanden	20 - 30 min
		Trainingshandbuch, Übungsblatt/ Kopien	10 - 20 min
		Flipchart oder Powerpoint Charts falls erwünscht	15 min
		Flipchart oder Powerpoint Charts wenn vorhanden	20 min
		Fragebogen aus dem Trainingshandbuch	30 - 45 min
3.4. Mitgestalten von Qualitätsentwicklungsprozesse (S4)	- Input zur Kompetenz S4 und den entsprechenden kognitiven Ressourcen - Diskussion mit Teilnehmern über den Status Quo von Qualitätsstandards in ihrer Einrichtung bzw. über die Möglichkeit, diese weiter zu entwickeln	Trainingshandbuch sowie Flipchart oder Powerpoint Charts wenn vorhanden	20 min
		Moderationskarten, Pinwand	20 min

4 Prozessbezogene Kompetenzen

EINLEITUNG

Einführende Informationen zur Qualität in der Bildungsberatung sowie zu Zielen und Lernergebnissen des Moduls finden Sie in „Qualitätsstandards – Kompetenzprofil für Beratende, Teil 1“. Mit Blick auf die Zielgruppe der benachteiligten Personen sowie im Hinblick auf den Umfang eines jeweils 8-stündigen Trainingsprogramms, behandelt Teil 2 der Qualitätsstandards ausschließlich die prozessbezogenen Kompetenzen des Kompetenzprofils.

BRAINSTORMING:

Die prozessbezogenen Kompetenzen beschreiben die Anforderungen an die Professionalität der Beratenden in Bezug auf das Gestalten von Beratungsprozessen im engeren Sinne. Stellen Sie folgende Frage an die Teilnehmer. Wie gestalten Sie als Bildungsberater den Beratungsprozess? Nennen Sie Beispiele aus der Praxis! Sammeln Sie die Antworten der Teilnehmer z.B. auf dem Flipchart

Zu der professionellen Gestaltung von Beratungsprozessen gehört das Schaffen stabiler Rahmenbedingungen und struktureller Sicherheit, das Schaffen einer für den gemeinsamen Beratungsprozess tragfähigen Beziehung, das Klären der Beratungsanliegen, die gemeinsame Situationsanalyse und die Klärung von Zielen, das Identifizieren und Stärken von Kompetenzen und Ressourcen der Ratsuchenden sowie das Erarbeiten von Lösungs- bzw. Handlungsperspektiven.

(Quelle: © Universität Heidelberg/WBV Verlag Schiersmann/Weber/Petersen (2016))

4.1 SCHAFFEN STABILER RAHMENBEDINGUNGEN UND STRUKTURELLER SICHERHEIT (P1)

INPUT: Der Beginn einer Beratung stellt für viele Ratsuchende eine neue Situation dar, mit der sie nicht vertraut sind. Sie treffen auf eine(n) Beratende(n), den sie nicht kennen und kommen mit einem Anliegen, von dem sie nicht wissen, wie damit umgegangen wird bzw. auf welche Weise

Das Kompetenzprofil für Beratende in Bildung, Beruf und Beschäftigung	
S	Systemumfassende Kompetenzen (S)
T1	Orientieren an den Ratsuchenden
T2	Schaffen von Transparenz des Beratungsangebotes
T3	Zeigen einer professionellen Haltung und eines ethischen Verhaltens
T4	Mitgestalten von Qualitätsentwicklungsprozessen
P	Prozessbezogene Kompetenzen (P)
P1	Schaffen stabiler Rahmenbedingungen und struktureller Sicherheit
P2	Schaffen einer tragfähigen Beziehung und emotionaler Sicherheit
P3	Klären der Anliegen und Vereinbaren eines Kontraktes
P4	Klären der Situation und Ziele
P5	Identifizieren und Stärken innerer und äußerer Ressourcen
P6	Erarbeiten von Lösungs bzw. Handlungsperspektiven
O	Organisationsbezogene Kompetenzen (O)
O1	Mitgestalten und Umsetzen des organisationalen Leitbildes
O2	(Weiter-)Entwickeln und Umsetzen formaler Organisationsstrukturen und -prozesse
O3	Mitgestalten und Leben der Organisationskultur
O4	Nachhaltiges Sichern und Effizientes Nutzen der Ressourcen
O5	Kooperieren mit fachlichem und überfachlichem Umfeld
G	Gesellschaftsbezogene Kompetenzen (G)
G1	Berücksichtigen gesellschaftlicher Rahmenbedingungen
G2	Berücksichtigen gesellschaftlicher Ziele

dies bearbeitet wird. Auch die Räumlichkeit, in der die Beratung stattfindet ist zunächst fremd. Dies kann dazu führen, dass Ratsuchende verunsichert und ängstlich sind, sich in ihren Äußerungen zurückhalten oder nur kurze Antworten geben. Die Anfangssituation sollte daher so gestaltet werden, dass der Ratsuchende gegenüber der beratenden Person Vertrauen fassen, seine Unsicherheiten abbauen und sich für das Gespräch und den verlaufenden Prozess öffnen kann. Stabile Rahmenbedingungen sowie Transparenz bzgl. der Zeit- und Gesprächsstruktur tragen dazu bei, die Situation zu klären und erste Unsicherheiten abzubauen. Erst danach kann über weitere Vereinbarungen gesprochen werden, die letztendlich in eine Vereinbarung, einen Kontrakt münden.

Beratende sind bereit und fähig, für den Beratungsprozess stabile Rahmenbedingungen zu schaffen, die strukturelle Sicherheit und eine förderliche Gesprächssituation unterstützen

Beratende....

- Sorgen für **angenehme, störungsfreie Atmosphäre** und beratungsg geeignete Räumlichkeiten
- Planen den mindestens erforderlichen Zeitraum für die Beratung ein
- Machen ihre für die Beratung relevanten **Aufträge, Rollen bzw. Funktionen** transparent
- Informieren über die **Rahmenbedingungen**, unter denen das konkrete Beratungsangebot stattfindet (Z.B. Freiwilligkeit, Ergebnisoffenheit, Leistungen, rechtliche Aspekte)
- Vereinbaren gemeinsam mit den Ratsuchenden eine **Vorgehensweise** bei der Gestaltung des Beratungsprozesses
- Achten darauf, dass der Beratungsprozess formal und inhaltlich für die Ratsuchenden **strukturiert und transparent** ist
- Treffen gemeinsam mit dem Ratsuchenden eine Vereinbarung hinsichtlich der **schriftlichen Aufzeichnungen** während des Beratungsgesprächs
- Klären die Ratsuchenden über den **Umgang mit persönlichen Daten und Informationen auf (Datenschutz/ Vertraulichkeit)**.

Beratende kennen

- Voraussetzungen für ein vertrauliches Beratungssetting,
- Methoden zur Strukturierung und Gestaltung von Beratungsgesprächen und –prozessen,
- Methoden des Zeitmanagements,
- Datenschutzrichtlinien und Vertraulichkeitsvereinbarungen

© Universität Heidelberg/WBV Verlag Schiersmann/Weber/Petersen (2016)

INPUT: CHECKLISTE RAHMENBEDINGUNGEN

- **„Türöffner“: Öffnende Begrüßung** mit dem Ziel vertrauensvolle Atmosphäre zu schaffen. „Ankoppeln“ d.h. die Perspektive des Ratsuchenden einnehmen, sich in seine Welt hineinversetzen, seine Motive verstehen und nachvollziehen, sich auf seine Sprache einstellen
 - Vermittlung von Wertschätzung und Anerkennung gegenüber dem Ratsuchenden
- **Transparenz bzgl. eigene Person, Rolle, Funktion** Wer ist der/ die Beratende? Welche Rolle hat der/ die Ratsuchende?

• Hinweis auf Schweigepflicht und Datenschutz

Der persönliche Datenschutz sowie die Schweigepflicht können in Deutschland aus dem „Grundrecht auf informationelle Selbstbestimmung“ abgeleitet werden. Da es sich in der Beratung um höchstpersönliche Daten und Informationen handelt, müssen Beratende für den Schutz der personenbezogenen Daten der Ratsuchenden sorgen, d.h. dass diese Daten absolut vertraulich zu behandeln sind und nicht an Unbefugte weitergegeben werden dürfen.

• Hinweis auf ethische Grundsätze

(siehe Kapitel 2.3) insbesondere Hinweis auf die Gleichberechtigung aller Ratsuchenden im Hinblick auf Geschlecht, Bildungsstand, ethnische Herkunft, Religion, politische Überzeugung, sexueller Orientierung oder Behinderung

• Hinweis auf die Situation des/ der Ratsuchenden:

Grundvoraussetzung und ein wichtiger Gelingensfaktor für das Beratungsgespräch ist die freiwillige Teilnahme und Motivation der ratsuchenden Person, die eigenverantwortlich handelt.

• Hinweis auf Ergebnisoffenheit:

Auch wenn Anliegen und ein gewünschtes Ziel als Vereinbarung festgehalten werden, dient dies hauptsächlich zur Klärung und weiteren Zielverfolgung. Die beratende Person ist jedoch angehalten, keine Vorgaben bzgl. Wahlmöglichkeiten im Prozess noch zum Beratungsergebnis zu machen. Die Entscheidung hierzu obliegt der ratsuchenden Person. Daher ist der Prozess ergebnisoffen

• Information über Gesprächsdauer, Vorgehensweise, Aufbau und Struktur des Beratungsgesprächs

(siehe Ablauf Beratungsprozess unter Modul 6, Kapitel 3.2 „Schaffen von Transparenz des Beratungsangebotes“)

• Information über die Erledigung notwendiger Formulare/ Niederschriften

vor oder nach dem Gespräch sowie über die Dokumentation von Gesprächsergebnissen, die während des Gesprächs gemacht werden. Die Formulierungen sollten so diskret wie möglich sein und im Einzelfall mit dem/der Ratsuchenden abgestimmt werden. Es sollten nur unbedingt wesentliche Daten und Sachverhalte festgehalten werden.

GRUPPENARBEIT II –

AUFSUCHENDE / MOBILE BERATUNG

Bilden Sie Kleingruppen und vergleichen Sie die Situation der institutionellen Beratung einer Komm-Struktur mit der Situation einer Geh-Struktur, wie wir sie bei der Mobilen oder Aufsuchenden Bildungsberatung vorfinden.

Inwieweit und wo unterscheiden sich die Rahmenbedingungen? **Welche Bedingungen bieten Benachteiligten in der Geh-Struktur Vertrauen und Sicherheit?** Notieren Sie Ihre Notizen auf Moderationskarten und präsentieren Sie Ihre Ergebnisse in der Gruppe.

Hinweise für Trainer:

→ Wie sieht niedrigschwelliger Zugang aus?

Welche für die jeweiligen Personen angemessenen Beratungssituationen fallen Ihnen ein? Zugang zur Beratungssituation kann sich auch beiläufig, en passant ergeben; in einem unverbindlichen und geselligen Setting kann deutlich werden, welche Fragen im Alltag der Nutzerinnen anstehen, was alltagsnahe, lebensweltbezogene Ad-hoc-Beratung nebenbei ermöglichen kann.

→ räumlich: Wo findet Beratung statt? Wie komme ich dorthin? Brauche ich einen Termin? Kann ich auch spontan vorbeikommen? Herstellen geographischer Nähe und Lebensweltnähe als wichtige Merkmale von Sozialraumorientierung und als Ausgangspunkt für Beratungssettings, Arbeit in vertrauten Räumen,

→ Gesprächsdauer/ -Zeiten: Zeitrahmen kann vorab oftmals nicht festgelegt werden. Offene Haltung bzgl. unterschiedlicher / individueller Vorgehensweisen und Prozesse zur Artikulation von Weiterbildungsanliegen.

→ Transparenz bzgl. eigene Person, Rolle, Funktion: wie eng ist der Beratungsauftrag? Wo findet die Abgrenzung statt? Offene, niedrigschwellige Angebote eine „offene Tür“ > schaffen einen Raum, um erste Beratungsanliegen artikulieren zu können – Welche niedrigschwelligen Angebote fallen Ihnen ein? > erste Schritte initiieren, Menschen bei ihren Aufgaben begleiten, Ansprechpartner/innen vermitteln, anrufen.

→ Beratende: Vertrauens- Kontaktpersonen und Multiplikatoren, die ggf. keine Berater sind, die aber angeeignetes Wissen über Institutionen und Ansprechpartner in der Region verfügen. Lokale zielgruppenspezifische Vernetzung mit Vertrauensmenschen als Türöffner, Brückenbauer, die aufsuchende Bildungsarbeit leisten können. Professionelle, strukturierte, koordinierende Begleitung wichtig, da die Brückenmenschen oder Vertrauenspersonen auch Informationen benötigen, die sie an RS weitergeben können

→ Finanziell > bzgl. der Projektkontinuität (vgl. Bremer et al, 2015, S. 91)

4.2 SCHAFFEN EINER TRAGFÄHIGEN BEZIEHUNG UND EMOTIONALER SICHERHEIT (P2)

ÜBUNG: BEISPIELE AUS DER PRAXIS

Bilden Sie Kleingruppen. Zeigen Sie anhand aktueller Fälle aus der Praxis, wie Sie in einer Beratungssituation eine tragfähige Beziehung und emotionale Sicherheit schaffen konnten? Halten Sie Ihre Aktivitäten auf Moderationskarten fest.

Beratende sind bereit und fähig, einen für den Beratungsgegenstand angemessenen Beziehungsaufbau zu schaffen und für emotionale Sicherheit zu sorgen.

Indikatoren: Beratende

- Bringen den Ratsuchenden Respekt und Wertschätzung entgegen
- Begegnen den Ratsuchenden mit einer empathischen Grundhaltung
- Verhalten sich auf allen Kommunikationsebenen (verbal und nonverbal) kongruent und authentisch im Sinne von Echtheit und Offenheit
- Gestalten eine professionelle Balance zwischen Nähe und Distanz gegenüber den Ratsuchenden
- Fördern und wecken die Motivation und Eigeninitiative der Ratsuchenden an der gemeinsamen Arbeit

Beratende kennen:

- Ansätze zum Beziehungs- und Vertrauensaufbau (z.B. personenzentrierter Ansatz, Drei-Phasen Modell des Vertrauensaufbaus);
- kommunikationspsychologische Theorien (z.B. Kommunikationsquadrat, Metakommunikation);
- Gesprächsführungstechniken (z.B. Nachfragen, aktives Zuhören, Reframing);
- motivationspsychologische bzw. emotionspsychologische Ansätze; Moderationstechniken (z.B. Brainstorming, Mindmapping)

© Universität Heidelberg/WBV Verlag Schiersmann/Weber/Petersen (2016)

Aufgabe der Beratung ist es, eine Freisetzung der Gedanken, Gefühle, Belastungserfahrungen, aber auch Wünsche und Visionen zu ermöglichen, die im Zusammenhang mit den individuellen Problemen bestehen (vgl. Rogers 1972 zitiert in Knoll, 2008, S.88).

Zentrale Hilfen hierbei sind: Beratenden bieten sich folgende Hilfestellungen: Aufmerksam-sames, verstehendes Zuhören; die Ermutigung der „Klienten“, den eigenen Gedanken und Gefühlen Ausdruck zu verleihen; eine „akzeptierende Haltung für das, was geäußert wird, auch für negative Empfindungen“, die Formulierungen und Gefühlsdimensionen der betroffenen Person noch einmal mit eigenen Worten wiedergeben bzw. spiegeln (vgl. Knoll, 2008, S. 89)

INPUT: BEZIEHUNGSARBEIT ALS GELINGENSBEDINGUNG

Die Anliegen, Bedarfe und Bedürfnisse bildungs-ferner/-benachteiligter Menschen verweisen darauf, welche Vorarbeit für Beratung geleistet werden muss, um zu Weiterbildungsinteressen vorzustoßen.

Der Beratungsprozess sowie die Artikulation von (Weiterbildungs-)Anliegen kann unterschiedlich lang dauern.

Voraussetzung für die Beratung dieser Gruppe von Menschen ist, dass Beratende ihr Gegenüber als eigenständige, selbstverantwortliche, souveräne und entwicklungsfähige Person wahrnehmen und ihnen mit einer offenen Haltung begegnen, unabhängig wie die Person sich im Einzelfall gibt. Diese offene Haltung lässt sich in drei Grundhaltungen beschreiben: Offenes Interesse und Wertschätzung, Empathie und Kongruenz

Die Voraussetzung für „*ein Klima, das Veränderung fördert, ist das Akzeptieren, die Anteilnahme oder Wertschätzung – das, was ich als „bedingungslose positive Zuwendung“ bezeichnet habe. Wenn der Therapeut eine positive, akzeptierende Einstellung gegenüber dem erlebt, was der Klient in dem Augenblick ist, dann wird es mit größerer Wahrscheinlichkeit zu therapeutischer Bewegung oder Veränderung kommen*“ (ROGERS 1981 zitiert in Greulich et al, Kapitel I, 2014).

Die Wertschätzung besteht demzufolge in einer Anteilnahme, die in jedem Fall und ohne Forderungen akzeptiert. Bei Bildungsbenachteiligten schließt dies auch die Offenheit in Bezug auf unterschiedliche Prozesse und Zeitspannen ein, innerhalb derer Bildungsanliegen gegenüber Beratung- oder Vertrauenspersonen artikuliert werden. Menschen brauchen unterschiedlich lang für die nächsten Schritte ihrer Bildungs- und Lebenswege (Bremer et al, 2015, p. 91)

Schwing/ Fryszer (2008, zitiert in Harp et al, 2010, p. 141) nennen zwei Voraussetzungen, die weiterhin bedeutend für die Beratung mit Menschen unterschiedlichen kulturellen Hintergrunds sind:

- der Beratungsprozess sollte sich an den Wünschen und Zielen der Klient/Innen orientieren, um deren Handlungsmöglichkeiten zu erweitern. Denn sie sind die Experten für sich und ihre eigene Lebensgestaltung
- Menschen bewegen sich in ihrer Wirklichkeit und konstruieren ihre eigene Wahrheit. Diese Haltung setzt voraus, dass Beratende respektvoll und neugierig sind auf Menschen und ihre unterschiedlichen Kulturen, deren Weltsicht, Erfahrungen und Schlussfolgerungen. Der Beratungsprozess ist kann daher auch als Erkundungsprozess angesehen werden. Die letztendliche Verantwortung für Entscheidungen und Schlussfolgerungen bleibt jedoch immer bei den Ratsuchenden und verläuft daher ergebnisoffen.

ÜBUNG: SCHAFFEN SIE EINE TRAGFÄHIGE BEZIEHUNG

Nach kurzer Begrüßung nimmt Frau R. Platz. Die junge Frau, 24 Jahre, Alleinerziehende eines dreijährigen Sohnes, hat heute wieder einen Beratungstermin; es ist mittlerweile der dritte. Kaum sitzt sie, fängt sie an zu weinen. Die Beraterin reicht ihr ein Taschentuch. Die junge Frau schüttelt den Kopf: „*Geht schon...*“, sucht verzweifelt ihre Taschentücher in ihrer Tasche und beginnt dabei stockend zu erzählen. Sie habe jetzt schon zum dritten Mal die geplante Weiterbildungsmaßnahme abgebrochen, weil sie vor lauter Sorgen nicht mehr weitermachen konnte. Gleichzeitig sei sie sehr unglücklich darüber, denn sie möchte in ihrem Leben endlich mehr erreichen und unabhängig sein. Jedes Mal komme die Familie dazwischen. Während des ersten Seminars sei ihr Mann, der die Betreuung des Sohnes während der Seminarzeit übernehmen sollte, Knall auf Fall ausgezogen. Beim zweiten Mal war ihre Mutter so stark erkrankt, dass sie sie pflegen und sich um sie kümmern musste. Und jetzt machte der Kleine solche Schwierigkeiten und wolle partout nicht mehr länger im Kindergarten bleiben, so dass sie um 11 Uhr die Bildungseinrichtung wieder verlassen müsse. (diese ist 1h Fahrtzeit von der KITA entfernt. Sie habe das Gefühl, sie schaffe das alles nicht mehr, daher habe sie das aktuelle Seminar auch wieder abgebrochen. Allein der Gedanke daran, lässt sie nachts nicht mehr schlafen.

Frau R. schluchzt noch einmal auf, wischt sich die Tränen ab. Dann lehnt sie sich zurück und atmet tief durch: „Ach, alles schrecklich....“ Die Beraterin schaut die junge Frau an.

FRAGE AN DIE GRUPPE:

- Worauf kommt es in dieser Situation an?
Versetzen Sie sich in die Situation der Beraterin. Wie ist Ihnen zumute? Was fällt Ihnen ein? Welche Gedanken kommen Ihnen? Was würden Sie jetzt tun? Was wäre Ihre erste Handlung?

HINWEISE AN DEN TRAINER:

Mögliche Interventionen:

„Aktives Zuhören, Pausen ertragen, Gesprächsinhalte neutral wiedergeben, Diskussionen vermeiden, Professionelle Distanz wahren, Gesprächsstörer vermeiden, Widerspiegeln, Auf nonverbale Signale achten, Angebote formulieren, Widersprüche erkennen und ansprechen, absolute Anerkennung und Wertschätzung zeigen.“ (vgl. Harp et al. 2010, S. 93)

4.3 KLÄREN DER ANLIEGEN UND VEREINBAREN EINES KONTRAKTES (P3)

INPUT: In der Eröffnungsphase wird das Anliegen benannt, entfaltet und geklärt. Manche Anliegen können klar benannt werden, z.B. von einem Schüler, der sich in der Übergangsphase zur Berufsausbildung befindet und bei der Wahl eines geeigneten Berufes unterstützt werden möchte. Oder das Anliegen einer Verkäuferin, die sich beruflich neu orientieren und sich nach passenden Weiterbildungsmöglichkeiten erkundigt. In diesen Fällen sind die zu bearbeitenden Themen klar und die Ziele können benannt werden.

In vielen Fällen kann jedoch das Thema nicht eindeutig benannt werden. Bei näherem Nachfragen der/ des Beratenden stellt sich dann heraus, dass sich hinter der Informationserkundigung weitere Fragen, Probleme, Entscheidungszwänge und zum Teil Notlagen verbergen und sich die Ratsuchenden noch unsicher bezüglich ihrer Wünsche und Möglichkeiten sind. Die Beratenden arbeiten dann in diesem Fall mit den Ratsuchenden gemeinsam heraus, welches Thema am dringendsten ist. (vgl. Berdel-Mantz/Knoll in Greulich et al, Kapitel II, Text 6, S. 64). In Bezug auf das Beratungsportfolio der Beratungsstelle kann festgelegt werden, wie und zu welchen Terminen das Thema besprochen werden kann. Im nächsten Schritt kann im Anschluss die gemeinsame Zielklärung stattfinden.

Bei Bildungsbenachteiligten aus den unterprivilegierten bzw. sozial schwächeren Milieus geht es vor allem um bedarfs- und alltagsorientiertes Arbeiten. Beratende sollten daher offen sein für die Anliegen aus diesem Umfeld und Ratsuchende nicht gleich an andere Beratungsstellen weiterverweisen. Bei der aufsuchenden und sozialraumorientierten Beratung werden die Beratungsanliegen dort aufgegriffen, wo die Zielgruppe lebensweltlich verankert ist. Mögliche Anliegen treten dann eher beiläufig auf, im Verlauf eines informellen Gesprächs vor Ort oder im Zuge eines Informationsaustausches bzw. Wissensvermittlung wie schon oben angedeutet. (Bremer et al, 2015, p. 90) Wird jedoch festgestellt, dass der Beratungsumfang die durch die Einrichtung gesetzten Themen übersteigt, kann der/die Beratende mit weiteren Beratungsstellen kooperieren und den Ratsuchenden an die entsprechende Stelle weiterverweisen oder auch dorthin begleiten. (z.B. Suchtberatung, Schuldnerberatung, Psychotherapie, etc.)

Beratende sind bereit und fähig, im Dialog mit den Ratsuchenden eine adäquate Klärung der Anliegen und der Erwartungen vorzunehmen. Sie treffen gemeinsam eine angemessene Vereinbarung über den Beratungsauftrag bzw. schließen einen dem Beratungsangebot angemessenen Kontrakt ab.

Indikatoren: Beratende

- Leisten eine **strukturierte Erfassung des Beratungsbedarfes und schaffen ein gemeinsames Verständnis bezüglich der Anliegen** der Ratsuchenden
- Nehmen gemeinsam mit den Ratsuchenden eine **erste Eingrenzung des Anliegens vor und klären, ob das Beratungsangebot das angemessene Format** ist, um das Anliegen zu bearbeiten.
- Klären gemeinsam mit den Ratsuchenden die Erwartungen an die Beratung und **erläutern die Grenzen der Beratung** (u.a. bei über das Angebot hinausgehenden Anliegen)
- **Achten darauf, ob sich im Verlauf** des Beratungsprozesses die Anliegen und Ziele der Ratsuchenden verändern, und **reagieren adäquat darauf**, indem sie z.B. einen neuen Kontakt bzw. Beratungsauftrag vereinbaren.
- Geben **Hinweise auf spezifische Einrichtungen und Angebote**, wenn es die besondere Situation der Ratsuchenden erfordert (z.B. Case Management, Suchtberatung)

- Beachten bei Kontrakt-/Auftragsvereinbarungen **gesetzliche Vorgaben** und ggf. institutionelle Richtlinien

Beratende kennen:

- Theoretische Ansätze und Methoden der Beratung;
- weiterführende, alternative Beratungsdienste oder –angebote,
- gesetzliche Vorgaben und ggf. institutionelle Richtlinien bei Kontrakt- bzw. Auftragsvereinbarungen

© Universität Heidelberg/WBV Verlag Schiersmann/Weber/Petersen (2016).

GRUPPENARBEIT:

KLÄREN EINES ANLIEGENS

Bilden Sie Kleingruppen zu viert und schauen Sie sich folgenden Beratungsfall an.

Situationsbeschreibung:

1. Welche Beratungsanliegen können Sie erkennen, welche Themen könnten dahinter stecken? Notieren Sie Ihre Einfälle/ Ideen auf Moderationskarten und stellen Sie diese im Anschluss vor.
2. Worin besteht die Herausforderung bei dieser Beratung? Welche Fallen könnten auftreten?
3. Wie kann sich die Berater(in) abgrenzen?
Herr K. (22 Jahre) hat im Zuge einer aufsuchenden Betreuungsmaßnahme sich zu einem Beratungsgespräch bereit erklärt. Er wünscht sich, wieder in einem metallverarbeitenden Betrieb tätig zu werden. Hier hat er im Rahmen eines Praktikums und während Aushilfstätigkeiten Erfahrungen gesammelt. Gerne würde er den Beruf eines Mechatronikers erlernen, hält dies jedoch im Hinblick auf seine Schullaufbahn für eher unwahrscheinlich. Da er weder einen Schulabschluss noch eine abgeschlossene Ausbildung vorweisen kann, sieht er seine beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten am Arbeitsmarkt negativ. Herr K. hat das Gefühl, sein Leben „vermasselt“ zu haben.

Die Phase der Arbeitslosigkeit hat er versucht mit Alkoholkonsum zu kompensieren. Daher ist er gesundheitlich nicht sehr fit. Seine äußere Erscheinung wirkt ungepflegt. Er sitzt oft Zuhause und grübelt über sein Leben nach. Von seinen Eltern wird er nicht unterstützt. Auch sein Freundeskreis hat ihn mehr oder weniger im Stich gelassen. Zusätzlich hat Herr K. einige Schulden durch Handyverträge, jedoch keinen Überblick, um wieviel es sich genau handelt.

HINWEIS FÜR DEN TRAINER:

- Lebens- und Problembewältigung, Klärung beruflicher Perspektive, Eröffnen neuer Vernetzungsmöglichkeiten im Sozialraum, Arbeit an der Selbstpräsentation, Optimierung des gesundheitsorientierten Verhaltens, Bearbeitung der Schuldthematik
- Anliegen gemeinsam mit Ratsuchenden strukturieren, priorisieren und auf einen längeren Beratungsprozess mit Ober- und Unterzielen verteilen; - alle Probleme in einem Beratungsgespräch lösen - zu Themen beraten, die ggf. nicht in den Kompetenzbereich des Beraters fallen- als Berater nicht bemerken, dass Herr K. gesundheitliche Fürsorge benötigt
- Bildungsanliegen eingrenzen, für alle Themen, die nicht in den Kompetenzbereich fallen, eine Brückenberatung anbieten

ALTERNATIVE AUFGABE: ANLIEGENSKLÄRUNG BEI EINER UNFREIWILLIGEN BERATUNG AUFGRUND VON ARBEITSLOSIGKEIT

Klären Sie die Situation eines Beratungsgesprächs mit einer arbeitslosen Person, die nicht freiwillig kommt, sondern deren Beratung angeordnet wurde. Wie kann diese Person trotzdem motiviert werden, sich auf das Gespräch einzulassen und mitzuarbeiten?

Lassen Sie die Situation in einem Rollenspiel durchspielen: Finden Sie unter den Teilnehmern eine beratende und eine ratsuchende Person. Alle anderen Teilnehmer sind stille Beobachter und geben nach dem Rollenspiel Feedback.

4.4 KLÄREN DER SITUATION UND ZIELE (P4)

Input: Welche Bedeutung haben für den Ratsuchenden die geäußerten Anliegen, Interessen und Wünsche zum jetzigen Zeitpunkt und für die weitere Zielfindung und Lebensplanung?

Wie können die in Schule, Beruf und im alltäglichen Leben erworbenen Kompetenzen am besten eingesetzt und genutzt werden? Welcher nächste Schritt wäre für den Ratsuchenden am sinnvollsten? Ziele sind ein wichtiges Motivations- und Gestaltungsmittel im menschlichen Leben. Sie nehmen gedanklich vorweg, welche Ereignisse angestrebt werden. Im Beratungsprozess stellen sie einen grundlegenden Bestandteil dar; als Ausgangspunkt für das Gespräch und als roter Faden im Beratungsverlauf. (vgl. Greulich et al 2014, II/Text 3, S. 15).

Es kommt vor, dass sich die Ziele, die eine ratsuchende Person hat, eher auf die aktuelle Situation und deren Bewältigung beziehen. Der beratenden Person geht es dagegen eher um die weiträumige Zielperspektive z. B. dass die gegebene Situation umfassend und mit Blick auf die darin mitwirkenden Faktoren differenziert wahrgenommen wird, dass Annahmen über Zusammenhänge entwickelt und beschrieben sowie alternative Sichtweisen erarbeitet werden. (vgl. Knoll J. 2008, S. 34). Beratende unterstützen ihre Klienten dabei, eigenständig Ziele zu definieren, die für sie (die Klienten) realistisch und erreichbar sind.

FOLGENDE FRAGEN UNTERSTÜTZEN

RATSUCHEnde BEI DER ZIELBESTIMMUNG:

(vgl. Knoll, 2008, S.37)

1. Was möchten Sie erreichen? Was möchten Sie verändern? Was ist Ihnen wichtig?
2. Wie soll dieses Ziel erreicht werden? Woran werden Sie erkennen, dass Sie das Ziel erreicht haben? Was genau müssten Sie tun, um dieses Ziel zu erreichen?
3. Zu welchem Zweck soll das Ziel erreicht werden?
4. Bis zu welchem Zeitpunkt soll das Ziel erreicht werden?

MIT HILFE DES SMART KONZEPTEs

WERDEN ZIELE BEWERTBAR:

- **Spezifisch-konkret:** klar definiert und eingegrenzt. Welche Ziele im Hinblick auf seine/ihre aktuelle Situation will der/die Ratsuchende erreichen? (z.B. eine bessere soziale Vernetzung in einem der ortsansässigen Sportvereine, der Beginn einer bestimmten weiterbildenden Maßnahme wie z.B. eines Microsoft Office Kurses, die Integration in den Arbeitsmarkt durch z.B. eine Beschäftigung im Metallbau, die Klärung der Handyschulden)?
- **Messbar:** Wie soll das Ziel erreicht werden? Gibt es Kriterien, an denen die Zielerreichung gemessen werden kann? Geht es um ein qualitatives Ziel (z.B. Erfassung der eigenen Stärken und Kompetenzen, die Vernetzung in der Gemeinde) oder um ein quantitatives Ziel (z.B. Durchführung von 10 Bewerbungen bei möglichen Arbeitgebern?)
- **Akzeptabel** bzw. so attraktiv, dass das Ziel den/die Ratsuchenden zum Handeln motiviert: (Beispiel: Wenn ich auf einem PC lerne, Briefe zu schreiben, kann ich selbstständig meine Post beantworten und sogar Bewerbungen schreiben; Wenn ich meinen Sport in einem Verein ausüben kann, lerne ich neue Leute kennen, gewinne ich mein Selbstvertrauen zurück; Wenn ich eine Ausbildung beginne, habe ich zukünftig bessere Chancen auf dem Arbeitsmarkt)
Ist das Ziel positiv formuliert? Im Falle einer Negation („Ich will nicht mehr.....erreichen“) : Was möchte der/die Ratsuchende stattdessen erreichen?
- **Realistisch:** Besonders bei Bildungsbenachteiligten, gilt es zu prüfen, ob die Ratsuchenden auch die möglichen (sozialen, familiären, finanziellen, beruflichen) Bedingungen bedenken, wenn es an die Umsetzung des Ziels geht. Kann der/ die Ratsuchende die Umsetzung des Ziels mit eigenen Mitteln, d.h. Ressourcen erreichen oder benötigt er/sie Begleitung, Unterstützung, Hilfestellung?
- **Terminiert:** Muss das Ziel bis zu einem bestimmten Termin umgesetzt werden? (z.B. Zusammentragen aller Aktivitäten zur Planung des weiteren Bildungsweges bis in vier Wochen, Absolvieren eines Deutschkurses im Sprachbereich B1 bis Ende des Jahres, Bewerbung bei 10 möglichen Arbeitgebern in den nächsten 6 Wochen); Müssen ggf. Teilschritte / Teilziele festgelegt werden?

Beratende sind bereit und fähig, gemeinsam mit den Ratsuchenden eine auf deren Anliegen bezogene Bestandsaufnahme vorzunehmen und Reflexionen zu unterstützen, die eine Neubewertung der Situation ermöglichen sowie erreichbare Zielvorstellungen fördern.

Beratende:

Identifizieren gemeinsam mit den Ratsuchenden deren Sichtweise zu den Anliegen sowie zu beeinflussenden Faktoren bzw. zu Ursachen der Problemsituation

- Klären, ob es schon vorher andere Anläufe gab, das jeweilige Anliegen zu bearbeiten
- Erkunden gemeinsam mit den Ratsuchenden die für die Anliegen relevanten Ziele und Motive
- Unterstützen die Ratsuchenden bei der selbstständigen Klärung ihrer Lage sowie Reflexion und (Neu-)Bewertung der Situation (z.B. in Bezug auf eigene Einstellungen, Werte, Fähigkeiten, Ziele)
- Erarbeiten gemeinsam mit den Ratsuchenden Priorisierungen im Hinblick auf deren Zielsetzungen
- Weisen die Ratsuchenden hinsichtlich deren Ziele auf Chancen und Risiken im Zusammenhang mit den institutionellen und gesellschaftlichen Bedingungen sowie auf mögliche Unvereinbarkeiten und Widersprüche hin.

Beratende kennen:

- Methoden zur systemischen Situationsanalyse; Methoden zur Zielfindung, -definition und -entwicklung;
- den Einfluss von Diversität in Bildung, Beruf und Beschäftigung (z.B. Bildungsbeteiligung, -chancen, Diversität als Ressource);
- institutionelle und gesellschaftliche Systeme, Strukturen, Angebote und Entwicklungen (z.B. Bildungs- und Beschäftigungssystem, Berufsstrukturen, Bildungs- und Weiterbildungsmöglichkeiten, Fördermöglichkeiten, regionale und überregionale Entwicklungen auf dem Arbeitsmarkt);
- relevante gesetzliche Regelungen in Bildung, Beruf und Beschäftigung (z.B. Arbeitsrecht, Ausbildungsverordnungen)

© Universität Heidelberg/WBV Verlag Schiersmann/Weber/Petersen (2016)

ÜBUNG:

FORMULIERUNG VON SMART ZIELEN

Nennen Sie Beispiele für SMART Ziele in der institutionellen Bildungsberatung sowie in der aufsuchenden oder mobilen Beratung nach den o.g. Zielkriterien: (Die Teilnehmer werden gebeten, mögliche Ziele aus der Praxis zu sammeln und diese nach den o.g. Kriterien für die Pinnwand zusammenzutragen.)

4.5 IDENTIFIZIEREN UND STÄRKEN

INNERER UND ÄUSSERER RESSOURCEN (P5)

INPUT: Ressourcenorientierung in der Beratung

Das Grundverständnis von Beratung ist von einem humanistischen Menschenbild geprägt, das den Menschen als ganzheitliches Wesen sieht, der bestrebt ist, sein Leben selbst zu bestimmen, ihm Sinn und Ziel zu geben. Als eigenständige Persönlichkeit ist der Mensch daher grundsätzlich zu Veränderung und Problemlösung fähig.

Für einen erfolgreichen Veränderungsprozess ist jedoch Bedingung, dass die eigenen Ressourcen, d.h. Fähigkeiten, Stärken, Interessen, beruflichen und private Entwicklungsmöglichkeiten, ausreichend verfügbar sind.

Was passiert, wenn eigene Ressourcen nicht erkannt werden oder gar fehlen? Menschen suchen Hilfe und Unterstützung, weil sie zum einen ihre Ressourcen erweitern oder gezielt nutzen möchten (wenn sie z.B. vorhandene Sprachkenntnisse auffrischen oder eine Aufstiegsfortbildung beginnen möchten), weil sie unsicher sind bez. ihrer eigenen Stärken und Fähigkeiten (z.B. im Falle einer längeren beruflichen Auszeit aufgrund von Krankheit, Pflgetätigkeit, Erziehungszeiten, Arbeitslosigkeit, längerer Übergangszeit von der Schule in den Beruf), weil die eigenen Ressourcen bedroht sind und sie sie erhalten möchten oder weil Ressourcen nicht mehr vorhanden sind (Verlust des Arbeitsplatzes, des Partners, des Familienzusammenhalts, der Heimat, etc). Die Menschen fühlen sich dann häufig überfordert, eigenverantwortliche Entscheidungen zu treffen und die auftretenden Probleme zu bewältigen.

Eine Aufgabe der Beratung ist es daher auch, Menschen ihre Ressourcen bewusst zu machen bzw. „mit ihnen im Dialog herauszufinden, welche Interessen sie haben, wo ihre Stärken und Fähigkeiten liegen und welche Entwicklungsmöglichkeiten aus Sicht der Ratsuchenden existieren und erstrebenswert sind.“

Berater müssen Ressourcensensibilität entwickeln und sich Fähigkeiten aneignen, um Ressourcen zu erkennen und zu erschließen. Besonders bei der Gruppe der Bildungsbenachteiligten gilt es, persönliche Stärken zu erfassen und Unterstützungspotentiale mit dem Ratsuchenden zu erarbeiten. Dabei gilt immer ein differenzierter Blick auf den systemischen Kontext des Ratsuchenden mit seinen Einstellungen, Erfahrungen, Emotionen und Motivationen, den Lebensumständen, institutionellen Gegebenheiten und Umweltbedingungen. Ressourcenorientierung zielt daher ab auf die Entwicklung der ganzen Persönlichkeit des Ratsuchenden, auf die Erweiterung der Kompetenzen, um für sich und für andere Verantwortung zu übernehmen. (vgl. Ressourcenorientierung in der Beratung, Greulich et al, 2014, V/Text 2, S. 5,7)

Beratende sind bereit und fähig, gemeinsam mit den Ratsuchenden deren Kompetenzen und Ressourcen zu identifizieren und diese bezogen auf deren Anliegen bzw. Ziele in den Beratungsprozess zu integrieren und zu stärken.

Indikatoren: Beratende

- Arbeiten gemeinsam mit den Ratsuchenden deren Einstellungen, Gefühle, Motivationen sowie Verhaltensweisen heraus, soweit diese für die Bearbeitung der Anliegen erforderlich sind
- Identifizieren gemeinsam mit den Ratsuchenden deren biographische Gegebenheiten sowie deren Kompetenzen und Ressourcen und bringen diese mit dem Anliegen und den Zielen der Ratsuchenden in Verbindung;
- Identifizieren gemeinsam mit den Ratsuchenden eventuelle Ressourcen sowie Umweltfaktoren, die sich aus dem sozialen und gesellschaftlichen Umfeld der Ratsuchenden ergeben, hinsichtlich der Relevanz für die Zielerreichung und Entscheidungsfindung (z.B. Aspekte des familiären, schulischen, beruflichen, betrieblichen Umfelds):
- Setzen bei Bedarf und im Einvernehmen mit den Ratsuchenden wissenschaftlich anerkannte und geeignete diagnostische Verfahren zur Kompetenzermittlung und/oder Selbsteinschätzung ein;
- Interpretieren ggf. auf verständliche Weise die Ergebnisse diagnostischer Verfahren im Dialog mit den Ratsuchenden und integrieren diese in den Beratungsprozess;
- Unterstützen die Ratsuchenden bei der Stärkung der Selbstwahrnehmung hinsichtlich eigener Potenziale, Kompetenzen und Ressourcen;
- Geben Hinweise auf Möglichkeiten zur (Weiter-)entwicklung der eigenen Potenziale, Kompetenzen und Ressourcen

Beratende kennen:

- Methoden zur Identifizierung und Mobilisierung individueller Ressourcen, Verhaltenstheorien sowie Ansätze der pädagogischen Psychologie, Ansätze zur (Psycho-) Diagnostik und Kompetenzbilanzierung sowie Instrumente zur Selbsteinschätzung,
- den Ansatz der berufsbiographischen Gestaltungskompetenz und des lebenslangen Lernens (Career Management Skills),
- Lebenswelten und Bedürfnislagen unterschiedlicher Zielgruppen

© Universität Heidelberg/WBV Verlag Schiersmann/Weber/Petersen (2016)

SELBSTEINSCHÄTZUNG:

Kompetenzbilanz NRW: Stärken kennen – Stärken nutzen

Jede(r) TeilnehmerIn erhält eine Kopie der Kompetenzbilanz NRW (Competence Synopsis) mit der Bitte, diese jeder für sich auszufüllen.

Bitten Sie die Teilnehmer nach 15 Minuten zu diesem Kompetenzerfassungstool Rückmeldung zu den einzelnen Feldern der Schlüsselkompetenzen zu geben sowie zu den nachfolgend genannten Tätigkeitsbereichen. Was ist ihnen aufgefallen?

http://www.hs-gesundheit.de/fileadmin/user_upload/Redakteure/pdfs/Rebecca_Fischer/Career_Service/kompetenzbilanz_nrw.pdf

4.6 ERARBEITEN VON LÖSUNGS- BZW. HANDLUNGSPERSPEKTIVEN (P6)

Bei der Erarbeitung von möglichen Lösungen und Handlungsperspektiven bietet die beratende Person Möglichkeiten, die notwendige Entscheidung bleibt jedoch dem Ratsuchenden selbst überlassen.

Im Rahmen einer Wissensvermittlung können neue Informationen wie z.B. mögliche Kursangebote neue Wege und Perspektiven eröffnen. Bildungsbenachteiligte könnten sich in dieser Situation allerdings auch überfordert fühlen. Werden Möglichkeiten abstrakt vorgestellt, um dann die Entscheidungen dem/der Ratsuchenden zu überlassen, sieht er/sie sich u.U. nicht in der Lage, diese Entscheidung zu treffen. Die Folge kann dann sein, dass er/sie letztendlich keines der genannten Angebote wahrnimmt oder in die Tat umsetzt. Daher können bei dieser Gruppe - ganz im Gegenteil zum am Anfang vorgestellten Beratungsverständnis - konkrete Ratschläge in Form von Wissensofferten tatsächlich von entscheidender Bedeutung sein. (Bremer et al., 2015, p.41). Sie erweitern den Horizont der ratsuchenden Person und tragen dazu bei, dass ihre Handlungsfähigkeit gesteigert wird.

Beratende sind bereit und fähig, gemeinsam mit den Ratsuchenden Lösungs- und Handlungsperspektiven zum Erreichen der Zielsetzung zu erarbeiten.

Indikatoren: Beratende

- Entwickeln gemeinsam mit den Ratsuchenden auf Basis der Kompetenzen, Qualifikationen und Ressourcen realistische Lösungsperspektiven und/ oder Handlungsperspektiven
- Erarbeiten gemeinsam mit den Ratsuchenden Entscheidungskriterien und unterstützen sie in ihren Entscheidungsprozessen;
- Informieren die Ratsuchenden über Möglichkeiten und Strategien, wie deren Chancen hinsichtlich der Zielerreichung gesteigert bzw. wie mögliche Hindernisse überwunden werden können;
- Vermitteln den Ratsuchenden bedarfs- und zielgruppengerechte Informationen und/oder geben Hinweise auf selbst zu nutzende Informationsquellen
- Bringen Handlungsmöglichkeiten zur Förderung gesellschaftlicher Teilhabe und Gleichstellung in Hinblick auf Alter, Geschlecht, Behinderung, kulturelle und ethnische Herkunft (Inklusion) fall- und situationsangemessen in die Beratung ein;

- Prüfen unter Berücksichtigung des Beratungsverlaufs sowie der Anliegensklärung, ob weiterführende und/oder externe Beratungen in Anspruch genommen werden sollten;
- Ziehen zum Abschluss des Beratungsprozesses gemeinsam mit den Ratsuchenden ein Resümee über Verlauf und Ergebnisse der Beratung und besprechen ggf. die anstehenden Aktivitäten der Ratsuchenden.

Beratende kennen:

- Entscheidungstheorien und –modelle, Methoden der Informationsbeschaffung und –analyse, kontextspezifische Informationsquellen und Datenbanken

© Universität Heidelberg/WBV Verlag Schiersmann/Weber/Petersen (2016)

AUSZUG AUS DEN GLEICHBEHANDLUNGS- RICHTLINIEN DER EUROPÄISCHEN UNION

(Quelle: Antidiskriminierungsstelle des Bundes)

Zwischen 2000 und 2004 beschloss der Rat der Europäischen Union vier Gleichbehandlungsrichtlinien, die das Allgemeine Gleichbehandlungsgebot (AGG) in deutsches Recht umsetzt.

Die Richtlinien geben in ihrem jeweiligen Geltungsbereich Definitionen für die unterschiedlichen Arten von Diskriminierung vor und verpflichten u.a. zu wirksamen, verhältnismäßigen und abschreckenden Sanktionen bei Verstößen gegen das Gleichbehandlungsgebot sowie zur Beweiserleichterung für die Betroffenen. Die Richtlinien sollen die gesellschaftliche Wirklichkeit in den EU-Mitgliedstaaten verändern, das heißt, sie sollen Diskriminierungen nicht nur verbieten, sondern wirksam beseitigen.

Im Einzelnen handelt es sich um

- die Antirassismusrichtlinie (2000/43/EG)
- die Rahmenrichtlinie Beschäftigung (2000/78/EG)
- die "Gender-Richtlinie" (2002/73/EG) Diese Richtlinie wurde mittlerweile gemeinsam mit anderen Richtlinien zur Gleichbehandlung von Männern und Frauen neugefasst und zwar durch die Richtlinie 2006/54/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 5. Juli 2006 zur Verwirklichung des Grundsatzes der Chancengleichheit und Gleichbehandlung von Männern und Frauen in Arbeits- und Beschäftigungsfragen (Abl. EG Nr. L 204 S. 23)
- und die Richtlinie zur Gleichstellung der Geschlechter auch außerhalb der Arbeitswelt (2004/113/EG).

Zweck der sogenannten **Antirassismusrichtlinie** ist die Schaffung eines Rahmens zur Bekämpfung rassistisch motivierter Diskriminierungen oder jener, die wegen der ethnischen Herkunft erfolgt sind.

Mit der **Rahmenrichtlinie Beschäftigung** verfolgt die EU das Ziel, einen allgemeinen Rahmen zur Bekämpfung der Diskriminierung wegen der Religion oder der Weltanschauung, einer Behinderung, des Alters oder der sexuellen Ausrichtung in Beschäftigung und Beruf zu schaffen.

Die sogenannte **Gender-Richtlinie** bezieht sich auf die Verwirklichung des Grundsatzes der Gleichbehandlung von Männern und Frauen hinsichtlich des Zugangs zur Beschäftigung, zur Berufsbildung und zum beruflichen Aufstieg sowie in Bezug auf die Arbeitsbedingungen.

Der Schaffung eines **Rahmens für die Bekämpfung geschlechtsspezifischer Diskriminierungen** beim Zugang zu und der Versorgung mit Gütern und Dienstleistungen dient die Richtlinie zur Gleichstellung der Geschlechter außerhalb der Arbeitswelt.

ÜBUNG:

HANDLUNGSMÖGLICHKEITEN AUFZEIGEN!

„Handlungsmöglichkeiten zur Förderung gesellschaftlicher Teilhabe und Gleichstellung in Hinblick auf Alter, Geschlecht, Behinderung, kulturelle und ethische Herkunft (Inklusion)“

Bilden Sie Kleingruppen und überlegen Sie, welche Handlungsmöglichkeiten mit dem o.g. Indikator gemeint sind.

HINWEIS FÜR TRAINER:

mögliche Netzwerke zum gegenseitigen Austausch (z.B. Müttercafés, Flüchtlingscafés und lokale Begegnungen, Fördervereine) oder auf ehrenamtliche Tätigkeiten in Altersheimen, siehe auch Portale für Ehrenamtliche, auf die Möglichkeit, sich anonymisiert zu bewerben, sich auf regionaler Ebene zu engagieren, etc

ABSCHLUSS - BLITZLICHT:

Bitten Sie die Teilnehmer in einer Feedbackrunde um eine kurze Rückmeldung:

Welche Punkte nehmen Sie für sich und ihre Beratertätigkeit mit nach Hause?

Wo sehen sie sich in Ihrer Beratung bestätigt?

Wo sehen sie für sich Weiterbildungsbedarf?

LITERATURHINWEISE

Antidiskriminierungsstelle des Bundes, Die Gleichbehandlungsrichtlinien der Europäischen Union, <http://www.antidiskriminierungsstelle.de>, Stand: 26.01.011

Arnold, R./ Mai, J./ Schneider, K./ Wieglering, H.-J.: Bildungsberatung im Dialog, (2008): TU Kaiserslautern, Fachgebiet Pädagogik
Barz H., Tippelt R., Weiterbildung und soziale Milieus in Deutschland (Bielefeld 2004)

Bremer, H., Kleemann-Göhring, M., Weiterbildung und „Bildungsferne“. Forschungsbefunde, theoretische Einsichten und Möglichkeiten für die Praxis, Abschlussbericht der wissenschaftlichen Begleitung des Projekts „Bildungsferne-Ferne Bildung“ (2011)

Bremer H., Kleemann-Göhring M., Weiterbildung und Weiterbildungsberatung für „Bildungsferne“ (Bielefeld 2015)

„Greulich, Henriette/ Stier, Markus/ Weymann, Ulrike/ Lampe, Barbara (2014): Einführung in die Bildungsberatung – Annäherung an ein komplexes Phänomen. In: unveröffentlichter Reader des Kontaktstudiums Bildungsberatung und Kompetenzentwicklung der Johannes-Gutenberg-Universität Mainz, Kapitel I, Basistext 4 u. 6; Kapitel II, Basistext 3; Kapitel IV, Basistext 4, Kapitel V, Basistext 2)

Harp S., Pielorz M., Seidel S., Seusing B., Praxisbuch ProfilPASS. Ressourcenorientierte Beratung für Bildung und Beschäftigung (Bielefeld 2010)

IAEVG, Internationale Vereinigung für Bildungs- und Berufsberatung, Publikationen IVSBB — Ethische Standards, Verabschiedet von der IVBBB Generalversammlung, Stockholm, Schweden, 8. August 1995, www.iaevg.net

IQ Fachstelle Interkulturelle Kompetenzentwicklung und Antidiskriminierung. Grundlagen migrationsspezifischer Beratung. Ein Pilotprojekt mit der Hochschule der Bundesagentur für Arbeit (München 2015)

Kanelutti-Chilas E., Kral A., Niederschwellige Bildungsberatung – Herausforderung auf allen Ebenen (Wien 2012)

Knoll, J., Lern- und Bildungsberatung (Bielefeld 2008)

Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung e.V. (nfb), Forschungsgruppe Beratungsqualität am Institut für Bildungswissenschaft der Ruprecht-Karls-Universität, Heidelberg (Berlin/Heidelberg 2014), Autorenteam (alphabetisch) Crina M., Christiane Schiersmann, Peter C. Weber: Professionell beraten: Kompetenzprofil für Beratende in Bildung, Beruf und Beschäftigung
Schiersmann C., Petersen, C., & Weber, P., Beratungskompetenz in Bildung, Beruf und Beschäftigung. Instrumente zur Erfassung, Bewertung und Reflexion der Beratungskompetenz (Counseling Competence in Education, Vocation and Employment. Instruments for the Recognition, Assessment and Reflexion). Bielefeld: (2016). WBV Verlag (im Erscheinen).

Schiersmann C., Weber, P., Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung. Eckpunkte und Erprobung eines integrierten Qualitätskonzepts (Bielefeld 2013)

Schröder F., Schlögl P., Weiterbildungsberatung. Qualität definieren, gestalten, reflektieren (Bielefeld 2014)

Steiner K., Schneeweiß S., Stark M., Niederschwellige Beratungs- und Bildungsformate (Wien 2014)

Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen	Empfohlene Beurteilungsmethoden
4. PROZESSBEZOGENE KOMPETENZEN 4.1 Schaffen stabiler Rahmenbedingungen und struktureller Sicherheit			
Der/die Teilnehmerin kennt die Indikatoren der Kompetenz sowie die entsprechenden kognitiven Ressourcen wie z. Bsp.: • Voraussetzungen für ein vertrauliches Beratungssetting, • Methoden zur Strukturierung und Gestaltung von Beratungsgesprächen und -prozessen, • Methoden des Zeitmanagements, • Datenschutzrichtlinien und Vertraulichkeitsvereinbarungen	Er/sie ist in der Lage, • für angenehme, störungsfreie Atmosphäre und beratungsgerechte Räumlichkeiten zu sorgen • den mindestens erforderlichen Zeitrahmen für die Beratung einzuplanen • ihre für die Beratung relevanten Aufträge, Rollen bzw. Funktionen transparent zu machen • über die Rahmenbedingungen, unter denen das konkrete Beratungsangebot stattfindet (Z.B. Freiwilligkeit, Ergebnisoffenheit, Leistungen, rechtliche Aspekte) zu informieren • gemeinsam mit den Ratsuchenden eine Vorgehensweise bei der Gestaltung des Beratungsprozesses zu vereinbaren • darauf zu achten, dass der Beratungsprozess formal und inhaltlich für die Ratsuchenden strukturiert und transparent ist • gemeinsam mit dem Ratsuchenden eine Vereinbarung hinsichtlich der schriftlichen Aufzeichnungen während des Beratungsgesprächs zu machen • die Ratsuchenden über den Umgang mit persönlichen Daten und Informationen aufzuklären (Datenschutz/ Vertraulichkeit)	Beratende sind bereit und fähig, für den Beratungsprozess stabile Rahmenbedingungen zu schaffen, die strukturelle Sicherheit und eine förderliche Gesprächssituation unterstützen	Gruppenarbeit II – Aufsuchende / mobile Beratung Evaluation durch Trainer, Rückmeldungen durch die Gruppe
4.2 Schaffen einer tragfähigen Beziehung und emotionaler Sicherheit			
Der/ die Teilnehmerin kennt die Indikatoren der Beratungskompetenz sowie die entsprechenden Ressourcen, wie z. Bsp.: • Ansätze zum Beziehungs- und Vertrauensaufbau (z.B. personenzentrierter Ansatz, -Drei-Phasen-Modell des Vertrauensaufbaus); • kommunikationspsychologische Theorien (z.B. Kommunikationsquadrat, Metakommunikation); • Gesprächsführungstechniken (z.B. Nachfragen, aktives Zuhören, Reframing); • motivationspsychologische bzw. emotionspsychologische Ansätze; Moderationstechniken (z.B. Brainstorming, Mindmapping)	Er/sie ist in der Lage, • den Ratsuchenden Respekt und Wertschätzung entgegen zu bringen • den Ratsuchenden mit einer empathischen Grundhaltung zu begegnen • sich auf allen Kommunikationsebenen (verbal und nonverbal) kongruent und authentisch im Sinne von Echtheit und Offenheit zu verhalten • eine professionelle Balance zwischen Nähe und Distanz gegenüber den Ratsuchenden zu gestalten • die Motivation und Eigeninitiative der Ratsuchenden an der gemeinsamen Arbeit zu fördern und zu wecken	Beratende sind bereit und fähig, einen für den Beratungsgegenstand angemessenen Beziehungsaufbau zu schaffen und für emotionale Sicherheit zu sorgen.	Übung: Beispiele aus der Praxis - eine tragfähige Beziehung und emotionale Sicherheit schaffen - anschließende Gruppendiskussion

4.3 Klären der Anliegen und Vereinbaren eines Kontraktes (P4)			
Der/die Teilnehmerin kennt die Indikatoren der Kompetenz sowie die entsprechenden kognitiven Ressourcen wie z.Bsp: • Theoretische Ansätze und Methoden der Beratung; • weiterführende, alternative Beratungsdienste oder –angebote, • gesetzliche Vorgaben und ggf. institutionelle Richtlinien bei Kontrakt- bzw. Auftragsvereinbarungen	Er/sie ist in der Lage, • eine strukturierte Erfassung des Beratungsbedarfes zu leisten und ein gemeinsames Verständnis bezüglich der Anliegen der Ratsuchenden zu schaffen • gemeinsam mit den Ratsuchenden eine erste Eingrenzung des Anliegen vorzunehmen und zu klären, ob das Beratungsangebot das angemessene Format ist, um das Anliegen zu bearbeiten. • gemeinsam mit den Ratsuchenden die Erwartungen an die Beratung zu klären und die Grenzen der Beratung (u.a. bei über das Angebot hinausgehenden Anliegen) zu erläutern • darauf zu achten, ob sich im Verlauf des Beratungsprozesses die Anliegen und Ziele der Ratsuchenden verändern, und adäquat darauf zu reagieren, indem sie z.B. einen neuen Kontakt bzw. Beratungsauftrag vereinbaren. • Hinweise auf spezifische Einrichtungen und Angebote zu geben, wenn es die besondere Situation der Ratsuchenden erfordert (z.B. Case Management, Suchtberatung) • bei Kontrakt-/Auftragsvereinbarungen gesetzliche Vorgaben und ggf. institutionelle Richtlinien zu beachten	Beratende sind bereit und fähig, im Dialog mit den Ratsuchenden eine adäquate Klärung der Anliegen und der Erwartungen vorzunehmen. Sie treffen gemeinsam eine angemessene Vereinbarung über den Beratungsauftrag bzw. schließen einen dem Beratungsangebot angemessenen Kontrakt ab.	Gruppenarbeit: Klären eines Anliegen anhand eines Fallbeispiels Präsentation der Ergebnisse jeder Gruppe / Auswertung durch Trainer Anliegensklärung bei einer unfreiwilligen Beratung in Form eines Rollenspiels Rückmeldung durch die Gruppe sowie Trainer
4.4 Klären der Situation und Ziele (P4)			
Der/ die Teilnehmerin kennt die Indikatoren der Beratungskompetenz sowie die entsprechenden Ressourcen, wie z. Bsp: • Methoden zur systemischen Situationsanalyse; Methoden zur Zielfindung, -definition und -entwicklung; • den Einfluss von Diversität in Bildung, Beruf und Beschäftigung (z.B. Bildungsbeteiligung, -chancen, Diversität als Ressource); • institutionelle und gesellschaftliche Systeme, Strukturen, Angebote und Entwicklungen (z.B. Bildungs- und Beschäftigungssystem, Berufsstrukturen, Bildungs- und Weiterbildungsmöglichkeiten, Fördermöglichkeiten, regionale und überregionale Entwicklungen auf dem Arbeitsmarkt); • relevante gesetzliche Regelungen in Bildung, Beruf und Beschäftigung (z.B. Arbeitsrecht, Ausbildungsverordnungen)	Er/sie ist in der Lage, • zu klären, ob es schon vorher andere Anläufe gab, das jeweilige Anliegen zu bearbeiten • gemeinsam mit den Ratsuchenden die für die Anliegen relevanten Ziele und Motive zu erkunden • die Ratsuchenden bei der selbstständigen Klärung ihrer Lage sowie Reflexion und (Neu-)Bewertung der Situation (z.B. in Bezug auf eigene Einstellungen, Werte, Fähigkeiten, Ziele) zu unterstützen • gemeinsam mit den Ratsuchenden Priorisierungen im Hinblick auf deren Zielsetzungen zu erarbeiten • die Ratsuchenden hinsichtlich deren Ziele auf Chancen und Risiken im Zusammenhang mit den institutionellen und gesellschaftlichen Bedingungen sowie auf mögliche Unvereinbarkeiten und Widersprüche hinzuweisen	Beratende sind bereit und fähig, gemeinsam mit den Ratsuchenden eine auf deren Anliegen bezogene Bestandsaufnahme vorzunehmen und Reflexionen zu unterstützen, die eine Neubewertung der Situation ermöglichen sowie erreichbare Zielvorstellungen fördern.	Übung: Formulierung von SMART Zielen Evaluation durch Trainer

Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen	Empfohlene Beurteilungsmethoden
4.5 Identifizieren und Stärken innerer und äußerer Ressourcen			
Der/die Teilnehmerin kennt die Indikatoren der Kompetenz sowie die entsprechenden kognitiven Ressourcen wie z. Bsp: • Methoden zur Identifizierung und Mobilisierung individueller Ressourcen, Verhaltenstheorien sowie Ansätze der pädagogischen Psychologie, Ansätze zur (Psycho-) Diagnostik und Kompetenzbilanzierung sowie Instrumente zur Selbsteinschätzung, • den Ansatz der berufsbiographischen Gestaltungskompetenz und des lebenslangen Lernens (Career Management Skills), • Lebenswelten und Bedürfnislagen unterschiedlicher Zielgruppen	Er/Sie ist in der Lage, • gemeinsam mit den Ratsuchenden deren Einstellungen, Gefühle, Motivationen sowie Verhaltensweisen herauszuarbeiten, soweit diese für die Bearbeitung der Anliegen erforderlich sind • gemeinsam mit den Ratsuchenden deren biographische Gegebenheiten sowie deren Kompetenzen und Ressourcen zu identifizieren und diese mit dem Anliegen und den Zielen der Ratsuchenden in Verbindung zu bringen • gemeinsam mit den Ratsuchenden eventuelle Ressourcen sowie Umweltfaktoren zu identifizieren, die sich aus dem sozialen und gesellschaftlichen Umfeld der Ratsuchenden ergeben, hinsichtlich der Relevanz für die Zielerreichung und Entscheidungsfindung (z.B. Aspekte des familiären, schulischen, beruflichen, betrieblichen Umfelds): • bei Bedarf und im Einvernehmen mit den Ratsuchenden wissenschaftlich anerkannte und geeignete diagnostische Verfahren zur Kompetenzermittlung und/oder Selbsteinschätzung einzusetzen; • ggf. auf verständliche Weise die Ergebnisse diagnostischer Verfahren im Dialog mit den Ratsuchenden zu interpretieren und diese in den Beratungsprozess zu integrieren; • die Ratsuchenden bei der Stärkung der Selbstwahrnehmung hinsichtlich eigener Potenziale, Kompetenzen und Ressourcen zu unterstützen; • Hinweise auf Möglichkeiten zur (Weiter-)entwicklung der eigenen Potenziale, Kompetenzen und Ressourcen zu geben	Beratende sind bereit und fähig, gemeinsam mit den Ratsuchenden deren Kompetenzen und Ressourcen zu identifizieren und diese bezogen auf deren Anliegen bzw. Ziele in den Beratungsprozess zu integrieren und zu stärken.	Selbsteinschätzung: Kompetenzbilanz NRW: Stärken kennen – Stärken nutzen Anschließend Rückmeldung an die Gruppe, Evaluation durch Trainer

4.6 Erarbeiten von Lösungs- und Handlungsperspektiven (P6)

Der/die Teilnehmerin kennt die Indikatoren der Kompetenz sowie die entsprechenden kognitiven Ressourcen wie z.Bsp: • Entscheidungstheorien und -modelle, • Methoden der Informationsbeschaffung und -analyse, • kontextspezifische Informationsquellen und Datenbanken	Er/Sie ist in der Lage, • gemeinsam mit den Ratsuchenden auf Basis der Kompetenzen, Qualifikationen und Ressourcen realistische Lösungsperspektiven und/ oder Handlungsperspektiven zu entwickeln • gemeinsam mit den Ratsuchenden Entscheidungskriterien zu erarbeiten und sie in ihren Entscheidungsprozessen zu unterstützen; • die Ratsuchenden über Möglichkeiten und Strategien zu informieren, wie deren Chancen hinsichtlich der Zielerreichung gesteigert bzw. wie mögliche Hindernisse überwunden werden können; • den Ratsuchenden bedarfs- und zielgruppengerechte Informationen zu vermitteln und/oder Hinweise auf selbst zu nutzende Informationsquellen zu geben • Handlungsmöglichkeiten zur Förderung gesellschaftlicher Teilhabe und Gleichstellung in Hinblick auf Alter, Geschlecht, Behinderung, kulturelle und ethnische Herkunft (Inklusion) fall- und situationsangemessen in die Beratung einzubringen; • unter Berücksichtigung des Beratungsverlaufs sowie der Anliegenklärung zu prüfen, ob weiterführende und/oder externe Beratungen in Anspruch genommen werden sollten; • zum Abschluss des Beratungsprozesses gemeinsam mit den Ratsuchenden ein Resümee über Verlauf und Ergebnisse der Beratung zu ziehen und ggf. die anstehenden Aktivitäten der Ratsuchenden zu besprechen.	Beratende sind bereit und fähig, gemeinsam mit den Ratsuchenden Lösungs- und Handlungsperspektiven zum Erreichen der Zielsetzung zu erarbeiten.	Übung: Handlungsmöglichkeiten aufzeigen Anschließende Präsentation in der Gruppe, Ergänzungen durch Teilnehmer, Evaluation durch Trainer
Quelle: Universität Heidelberg/ WBV Verlag Schiersmann/ Weber/ Petersen (2016)			

Unterthemen	Lehr- und Lernmethoden	Material	Dauer
4. PROZESSBEZOGENE KOMPETENZEN			
4. Prozessbezogene Kompetenzen	- Abfrage im Plenum zu den Erfahrungen aus der Praxis: Wie können Bildungsberater/innen den Beratungsprozess gestalten? - Einführung in die prozessbezogenen Kompetenzen	- Moderationskarten u. Pinnwand oder Flipchart - Trainingshandbuch und BeQu-Kompetenzprofil sowie Flipchart oder Powerpoint Charts	20 min 20 min
4.1 Schaffen stabiler Rahmenbedingungen und struktureller Sicherheit (P1)	- Input zur Kompetenz P1 und den kognitiven Ressourcen - Input: Checkliste Rahmenbedingungen - Gruppenarbeit: Aufsuchende, mobile Beratung	- Trainingshandbuch sowie Flipchart oder Powerpoint Charts soweit vorhanden - Trainingshandbuch / Flipchart - Ein Flipchart pro Gruppe	20 min 15 min 20 min (abhängig von Gruppengröße)
4.2 Schaffen einer tragfähigen Beziehung und emotionaler Sicherheit (P2)	- Input zur Kompetenz P2 und den kognitiven Ressourcen - Input: Beziehungsarbeit als Gelingensbedingung - Gruppenarbeit: Schaffen Sie eine tragfähige Beziehung (Fallbeispiel) - Ergänzende Anmerkungen des Trainers (falls erforderlich)	- Trainingshandbuch sowie Flipchart oder Powerpoint Charts soweit vorhanden - Trainingshandbuch/ Flipchart/ Präsentationscharts - Ein Flipchart pro Gruppe - Trainingshandbuch	20 min 15 min 30 min 10 min
4.3 Klären der Anliegen und Vereinbaren eines Kontraktes (P3)	- Input zur Kompetenz P3 und den kognitiven Ressourcen einschl. dem Input bzgl. Anliegenklärung - Gruppenarbeit: Klärung eines Anliegen, anschließende Besprechung des Falls in der Gruppe - Alternativ: Anliegenklärung bei einer unfreiwilligen Beratung mit anschließendem Feedback durch die Gruppe	- Trainingshandbuch sowie Flipchart oder Powerpoint Charts soweit vorhanden - Flipchart pro Gruppe - Rollenspiel	30 min 45 min 30 min
4.4 Klären der Situation und Ziele (P4)	- Input: Ziele, Zielfindung während des Beratungsgesprächs, Zielkriterien - Input zur Kompetenz P4 und den kognitiven Ressourcen - Aufgabe: Formulierung von SMART Zielen für Beratungsgespräche	- Trainingshandbuch sowie Flipchart oder Powerpoint Charts soweit vorhanden - Trainingshandbuch, Präsentationscharts - Pinwand, Moderationskarten	30 min 20 min 20 min

Unterthemen	Lehr- und Lernmethoden	Material	Dauer
4.5 Identifizieren und Stärken innerer und äußerer Ressourcen (P5)	• Input: Ressourcenorientierte Beratung • Input zur Kompetenz P5 und den kognitiven Ressourcen • Selbsteinschätzung: Kompetenzbilanz NRW	Pinwand, Moderationskarten	15 min
		• Trainingshandbuch sowie Flipchart oder Powerpoint Charts soweit vorhanden	30 min
		• Kopien für die Teilnehmer (siehe Link im Trainingshandbuch)	20 min
4.6 Erarbeiten von Lösungs- bzw. Handlungsperspektiven (P6)	• Input zur Kompetenz P6 und den kognitiven Ressourcen • Input: Die Gleichbehandlungsrichtlinien der Europäischen Union • Übung: Handlungsmöglichkeiten aufzeigen	• Trainingshandbuch sowie Flipchart oder Powerpoint Charts soweit vorhanden	20 min
		• Trainingshandbuch/Präsentationscharts	15 min
		• Flipchart pro Gruppe	30 min
	Feedbackrunde/ Blitzlicht		15 min

MODUL 7 Beratung zu ehrenamtlichen Tätigkeiten und Praktika für benachteiligte Personengruppen

ENTWICKELT VON TTG TEAM TRAINING GMBH UND DEM DIAKONISCHEN WERK WÜRTTEMBERG

MODUL- UND LERNZIELE

Das folgende Modul beschäftigt sich mit dem Einsatz von benachteiligten Personen als Ehrenamtliche und Praktikanten. Die Möglichkeiten freiwilligen Engagements und die Vorteile eines Praktikums für diese Zielgruppe sollen Berater/innen im Weiterbildungsbereich vorgestellt und so aufbereitet werden, dass eine qualitativ hochwertige Beratung zu diesem Thema erfolgen kann. Dazu werden zunächst die Vorteile eines freiwilligen Engagements und die unterschiedlichen Formen dargestellt und verglichen. Im Anschluss daran wird diskutiert, welche Formen eines freiwilligen Engagements bzw. welche Praktika sich für die Zielgruppe eignen und wie es gelingen kann, dass sie sich von einem Ehrenamt begeistern lassen. Im zweiten Abschnitt finden sich Arbeitsmaterialien, welche Beratungsfachkräfte für eine Beratung zum Thema freiwilliges Engagement bzw. Praktikum nutzen können.

Nach dem Durchlaufen dieses Moduls sollen die Berater/innen einschätzen können, welche Art des freiwilligen Engagements bzw. was für eine Art Praktikum für welche/n Ratsuchenden in Frage kommt. Dies setzt voraus, dass die Beratenden verschiedene Formen von freiwilligem Engagement kennen und ihren Klient/inn/en passende Tätigkeiten vorstellen können. Weiterhin sollen sie die Vorteile und Herausforderungen eines freiwilligen Engagements/Praktikums kennen und die Motivation dafür wecken können. Die Berater/innen sollen die Ratsuchenden optimal auf ein freiwilliges Engagement in einer bestimmten Einrichtung vorbereiten können, da der/die Beratende die Rahmenbedingungen detailliert kennt und transparent macht. Dabei behilflich sind die Checklisten, die in diesem Trainingsmodul vorgestellt werden.

Auch während der Zeit des freiwilligen Engagements bzw. während des Praktikums sollen die Berater/innen in der Lage sein, ihre Klient/innen angemessen zu begleiten, sodass eine ausreichende Reflexion über das Engagement gewährleistet wird. In schwierigen Situationen sollen die Klienten lösungsorientiert unterstützt werden, sodass ggf. kritische Phasen gemeistert werden können. Einige Informationen in diesem Modul bilden Gegebenheiten aus Deutschland ab und lassen sich ggf. nicht eins zu eins auf alle europäischen Regionen übertragen. Da es keine europaweit einheitlichen Standards in diesem Bereich gibt, ist im Folgenden des öfteren die Situation beispielhaft für Deutschland beschrieben. Eine zu allgemeine Beschreibung der Fakten wäre nicht durchgängig sinnvoll. Die Trainer/innen in den jeweiligen Ländern müssen ggf. einzelne Punkte und regionale Möglichkeiten für ihren Kontext recherchieren.

AUFBAU DES TRAININGSTAGES

Der Trainingstag beginnt mit der Vorstellung des Trainers/der Trainerin und der Begrüßung der teilnehmenden Beratungsfachkräfte; darauf folgt ein kurzer thematischer Überblick, was die Teilnehmenden erwartet. Die Vorstellungsrunde wird bereits in die erste Aufgabe integriert. Jeder Teilnehmer stellt sich den anderen vor und berichtet in der Runde von seinen bisherigen Erfahrungen in Beratungskontexten zum Thema freiwilliges Engagement/Praktikum. Auf diese Weise wird deutlich, wer bereits zu diesem Thema Beratungen durchgeführt hat. Für den Dozenten bzw. Trainer besteht der Vorteil darin, dass er einen Überblick darüber bekommt, wie breit gefächert die Erfahrungen sind und wieviel Vorwissen zum Thema bereits vorhanden ist. Hier sollte die Zeit nicht zu knapp bemessen werden; je mehr und je detaillierter die Informationen hier sind, umso besser kann im Folgenden darauf aufgebaut werden.

Modul 7 Beratung zu ehrenamtlichen Tätigkeiten und Praktika für benachteiligte Personengruppen

Im nächsten Schritt stellt der/die Trainer/in die Vorteile eines ehrenamtlichen Engagements bzw. eines Praktikums vor. Im Anschluss daran folgt eine kurze Diskussion, bei der sich die Teilnehmer/innen nochmals mit weiteren Ideen oder Anregungen einbringen können.

Darauf folgt die Übung „Gruppenpuzzle“ zum Wissenserwerb über die verschiedenen Formen freiwilligen Mitarbeitens. Danach geht es um die Passung zwischen einer interessierten Person und einem freiwilligen Engagement. Im Rollenspiel wird anschließend die Beratungssituation mit einer interessierten Person eingeübt.

1. THEMATISCHE EINFÜHRUNG: VORTEILE EINES FREIWILLIGEN ENGAGEMENTS/EINES PRAKTIKUMS

Mit einem freiwilligen Engagement gehen eine ganze Reihe an Vorteilen für die Engagierten und das Umfeld einher.

Personen, die sich freiwillig engagieren, übernehmen Aufgaben in sehr vielen Bereichen der Gesellschaft. Es handelt sich dabei um Tätigkeiten, die freiwillig, gemeinwohlorientiert, öffentlich und gemeinschaftlich ausgeübt werden, nicht auf materiellen Gewinn gerichtet sind und sich in Organisationen des Non-Profit-Sektors entfalten. Damit übernehmen Ehrenamtliche sinnvolle Aufgaben und nehmen diese auch selbst in der Regel als solche wahr. Sie sind bei den Tätigkeiten stets in soziale Netzwerke eingebunden und interagieren zwangsläufig mit anderen Personen. Durch diese Kombination findet bei den Freiwilligen ein Identitäts- und Statusbezug statt. Ebenso wird in der Regel die Persönlichkeit gestärkt und es kommt zu informellen Lernprozessen. Menschen mit sozialen Problemstellungen, die aufgrund von Beeinträchtigungen oder aufgrund ihres sozioökonomischen Hintergrundes bislang keine ausreichende Möglichkeiten hatten, einen qualifizierten Schul- bzw. Ausbildungsabschluss zu erreichen bzw. eine langfristige Arbeitsstelle zu erhalten, werden im Sinne des Empowerments befähigt, eigene Stärken zu erkennen und für ihren persönlichen Weg einzutreten und diesen auch zu beschreiten.

Damit findet ein Zuwachs an (neuen) Fähigkeiten und persönlichen Kompetenzen statt. Der Kompetenzerwerb wird idealerweise von der Einrichtung, in der das Engagement stattfindet, bescheinigt. Welche Möglichkeiten es dazu gibt findet sich im Abschnitt über die Qualifizierungsnachweise.

Ein weiterer großer Vorteil eines Engagements besteht für benachteiligte Personen darin, dass

sie eine Tagesstruktur erfahren. Dies ist insbesondere bei regelmäßigen oder umfangreichen Engagements wie Freiwilligendiensten, bei denen pro Woche in bestimmten Zeiten ein Dienst geleistet wird, oder bei einem regelmäßigen Ehrenamt der Fall. Freiwilliges Engagement kann auch eine Brückenfunktion hin zur Erwerbsarbeit haben und ermöglichen, dass eine Person wieder im regulären Arbeitsmarkt eine Stelle findet. Daneben gibt es verschiedene Leistungen, die engagierten Personen einen materiellen Vorteil bringen können wie beispielsweise die Übungsleiterpauschale in Deutschland, oder Aufwandsentschädigungen im Allgemeinen.

Dennoch sind es insbesondere die immateriellen Vorteile für auf dem Arbeitsmarkt benachteiligte Personen, die aus einem ehrenamtlichen Engagement entstehen. In einer kanadischen Studie fand man heraus, dass Personen mit Migrationserfahrung vor allem von dem informellen Lernen während eines freiwilligen Engagements profitierten und dadurch sehr gut mit der Kultur des Landes und der Sprache vertraut wurden (vgl. Schugurensky et. al. 2005). Es zeigt sich insgesamt, dass freiwilliges Engagement ein großes Integrationspotential für die Gruppe der auf dem Arbeitsmarkt benachteiligten Personen hat. Um die unterschiedlichen Arten eines Engagements deutlich zu machen, werden zunächst die Formen freiwilligen Engagements dargestellt und verglichen. Was für ehrenamtliche Tätigkeiten gilt, gilt im Großen und Ganzen auch für freiwillige Praktika von Benachteiligten. Praktika sind in der Regel noch stärker arbeitsmarktorientiert und erfordern teilweise schon stärker vorhandene Basiskompetenzen bei den Praktikant/innen.

2. UNTERSCHIEDLICHE FORMEN DES FREIWILLIGEN ENGAGEMENTS

Es gibt verschiedene Arten eines freiwilligen Engagements, die Berater/innen und Trainer/innen für eine effektive Beratung bekannt sein sollten. Sie unterscheiden sich bezüglich des zeitlichen Umfangs und den Rahmenbedingungen. Auch die gesetzlichen Bestimmungen unterscheiden sich teilweise deutlich. Dieses Detailwissen ist essentiell, da Berater/innen es in der Regel mit einer sehr heterogenen Gruppe von Klient/innen zu tun haben und es sehr wichtig ist, dass sie die richtige Form des freiwilligen Engagements für einen Klienten identifizieren und empfehlen können. Im Folgenden werden die bekanntesten Formen freiwilligen Engagements vorgestellt und die Rahmenbedingungen erläutert.

FREIWILLIGENDIENSTE

Bei Freiwilligendiensten handelt es sich um einen Dienst, der auf eine bestimmte Zeit und in der Regel als Vollzeitstelle ausgelegt ist. Dabei werden verschiedene Bereiche unterschieden. Häufig dienen sie für junge Erwachsene als eine Orientierungszeit nach der Schule oder als Übergang zwischen Studium und Berufseinstieg. Für bestimmte Freiwilligendienste gelten Altersgrenzen.

Sie dienen als praktische Lern- und Orientierungsangebote und den Freiwilligen stehen Leistungen und Vergütungen zu. Die meisten Freiwilligen engagieren sich zwölf Monate. Nach Absprache sind aber auch Einsätze zwischen sechs und 18 Monaten möglich. Freiwilligendienste haben unterschiedliche Schwerpunkte. Abgeleistet werden können sie bei sozialen oder bei gemeinnützigen Einrichtungen, die in ihrer Arbeit zum Beispiel auch ökologische Aspekte beachten. Neben den national angesiedelten Freiwilligendiensten gibt es darüber hinaus noch Dienste, die im Ausland absolviert werden. Dazu zählen Programme im Rahmen von ERASMUS+, wie etwa der Europäische Freiwilligendienst (EFD), der auf zwei bis 12 Monate angelegt ist. Im Rahmen des EFD kann man dank der Förderung durch das EU-Programm Erasmus + Jugend in Aktion fast kostenlos ins europäische Ausland gehen, um dort an Projekten zu sozialen, ökologischen, oder kulturellen Themen teilzunehmen. Der Vorteil dabei ist, dass die Teilnahme nicht von Leistungen wie beispielsweise Zeugnisnoten abhängt und man auch nicht die Sprache des Landes sprechen muss, in dem man den Freiwilligendienst absolvieren möchte. Die einzige Bedingung ist an das Alter gebunden, da nur Personen zwischen 17 und 30 Jahren teilnehmen können. Während der Teilnahme am EFD wird man finanziell unterstützt, kann an einem Sprachkurs teilnehmen und man wird auf den EFD vorbereitet und während der Laufzeit betreut.

Eine kurze Einführung (mit deutschen Untertiteln) zu den wichtigsten Informationen ist in diesem Video dargestellt: <https://www.youtube.com/watch?v=d-8KjNMO07Hg>

Weiterhin gibt es auch die Möglichkeit am Programm „EU Aid Volunteers“ mitzumachen, bei dem man humanitäre Hilfsprojekte in aller Welt unterstützen kann (vgl. http://ec.europa.eu/echo/what/humanitarian-aid/eu-aid-volunteers_en).

EHRENAMT

Bei einem ehrenamtlichen Engagement handelt es sich um eine Tätigkeit, die freiwillig und nicht auf einen materiellen Gewinn ausgerichtet ist. Sie erfolgt auch zugunsten familienfremder Personen, wird im Rahmen von Organisationen oder ‚verfestigter‘ Gruppen erbracht und beschränkt sich nicht auf einige wenige Situationen, sondern erstreckt sich über einen bestimmten Zeitraum (vgl. Ehrhardt 2011, S. 15). Sehr häufig entfaltet sich diese Tätigkeit in Organisationen und Einrichtungen des Non-Profit-Sektors.

Ehrenamtlich tätige Personen finden sich in sehr vielen Bereichen der Gesellschaft und spielen dabei eine wichtige Rolle. In Deutschland beispielsweise engagierte sich 2014 beinahe die Hälfte der Bevölkerung ab 14 Jahren. Damit brachten sich über 30 Millionen Menschen in einem freiwilligen Engagement ein. Der größte Anteil findet sich dabei im Bereich Sport und Bewegung, gefolgt von Schule und Kindergarten sowie Kultur und Musik. Weitere Bereiche in denen Ehrenamtliche tätig sind, sind: Soziales, Jugend, Alter, Politik, Umwelt und Integration.

PRAKTIKUM

Ein Praktikum bezeichnet eine auf eine bestimmte Dauer ausgelegte Vertiefung erworbener oder noch zu erwerbender Kenntnisse in praktischer Anwendung oder eine Mitarbeit für das Erlernen neuer Kenntnisse und Fähigkeiten in einem Betrieb. Praktikantin oder Praktikant ist in Deutschland, wer sich nach der tatsächlichen Ausgestaltung und Durchführung des Vertragsverhältnisses für eine begrenzte Dauer zum Erwerb praktischer Kenntnisse und Erfahrungen einer bestimmten betrieblichen Tätigkeit zur Vorbereitung auf eine berufliche Tätigkeit unterzieht, ohne dass es sich dabei um eine Berufsausbildung im Sinne des Berufsbildungsgesetzes oder um eine damit vergleichbare praktische Ausbildung handelt. Ein/e Praktikant/in ist in Deutschland grundsätzlich kein/e Arbeitnehmer/in.

Die Vorteile eines Praktikums insbesondere für arbeitsmarktfremde Personen zeigen sich darin, dass Einblicke in ein mögliches Berufsfeld gesammelt werden können. Diese können mögliche Orientierungen für die Zukunft bestätigen oder verneinen. Durch die Mitarbeit in einem Geschäftsbereich kann der Arbeitsalltag kennengelernt werden. Dies ist für junge Menschen vor, während oder nach der Ausbildung sinnvoll, aber ebenso auch für Menschen, die längere Zeit nicht am Arbeitsleben teilgenommen haben.

Ein weiterer Vorteil ist der Erwerb von Sozialkompetenzen durch die Mitarbeit in bestehenden Teams und der damit zusammenhängende Austausch und Kontakt zu Kolleg/innen und Vorgesetzten. Auf diesem Wege entstehen auch neue Sozialkontakte. Hinzu kommt eine psychische Komponente, das „*Ich werde gebraucht*“-Gefühl und damit eine Stärkung der Persönlichkeit.

Feste Arbeitsstrukturen im Praktikum spiegeln den Arbeitsalltag eventuell besser wieder als andere Maßnahmen wie Ehrenamt oder Freiwilligendienste. Eine Tagesstrukturierung ist bei einem Praktikum wie auch bei einem Freiwilligendienst hilfreich, um in den regelmäßigen Tagesrhythmus von Arbeitenden zu kommen. Häufig besteht bei einem Praktikum auch die Möglichkeit in mehrere Arbeitsbereiche Einblick zu erhalten und so eine Vielzahl möglicher Arbeitsplätze kennenzulernen. Wichtig ist eine gute Anleitung des Praktikanten bzw. der Praktikantin, um Frust, beispielsweise durch Überforderung und andere Schwierigkeiten zu erkennen und so eine gelingende Zusammenarbeit zu erreichen.

Insgesamt zeigt sich, dass sich Personen in Bereichen und Umgebungen engagieren, die ihnen vertraut sind. Dies ist nicht nur bei der angesprochenen Zielgruppe zu beobachten, sondern zieht sich durch alle Gruppierungen, die sich ehrenamtlich engagieren. Damit lässt sich erklären, wie es dazu kommt, dass in Einrichtungen, die einen inhaltlichen Bezug zur Gruppe der benachteiligten Personen haben, überdurchschnittlich viele Engagierte selbst aus dieser Gruppe stammen. Als Beispiele hierfür sind unter anderem die Tafeln in Deutschland zu nennen, die Essen an bedürftige Personen verteilen, das sonst weggeworfen wird (vgl. Martens 2012). Hier bringen sich viele Personen ein, die selbst als Kunden das Angebot in Anspruch nehmen. Der Einstieg wird dadurch erleichtert, dass den Personen bereits bewusst ist, was sie erwartet und dass sie eine Vorstellung davon haben, wie das Engagement ausgestaltet ist. Der Aspekt der persönlichen Ansprache durch andere Freiwillige spielt dabei eine wichtige Rolle.

GRUPPENÜBUNG

Das **Bekanntmachen mit den Begriffen rund um das Thema freiwilliges Engagement** ist als Gruppenpuzzle geplant, das vom Dozent entsprechend angeleitet und unterstützt wird. Bearbeitet werden dabei die bereits dargestellten Begriffe der Freiwilligendienste, des Ehrenamts und des Praktikums. Die Teilnehmer/innen lernen Gemeinsamkeiten und Unterschiede sowie die gesetzlichen Vorgaben und die Einschränkungen für bestimmte Personengruppen kennen. Hierzu bilden sich sogenannte Stammgruppen à drei Personen (wenn möglich). Jede Person dieser Stammgruppe bekommt eine Art des freiwilligen Engagements (Freiwilligendienst, Ehrenamt, Praktikum) zugeteilt, mit der sie oder er sich im nächsten Schritt zum Experten weiterbildet. Dafür treffen sich die Experten für ein Thema, z.B. Praktikum, an ihrem jeweiligen Expertentisch. Dort liegen Informationen (s.u.) und Diskussionsanregungen oder auch konkrete Diskussionsfragen rund um das Thema Praktikum aus, um bei unserem Beispiel zu bleiben. Sie haben die Aufgabe sich nun mit dem Thema Praktikum bekanntzumachen und darüber zu diskutieren. Sobald sie dies getan haben, kehren die Experten wieder in ihre Stammgruppen zurück und jede/r Expert/in trägt nun sein/ihr Spezialwissen den anderen vor, damit am Ende alle alles wissen.

Auswertung Übung Gruppenpuzzle

Um das **erarbeitete Wissen abzugleichen, zusammenzutragen und festzuhalten**, kehren die Teilnehmer/innen ins Plenum zurück und der Dozent sammelt die wichtigsten Informationen zu den drei Themen nochmals an einem Flipchart. In diesem Setting können dann auch noch offene Fragen geklärt werden. Insgesamt sollen alle gemeinsam erarbeiteten Ergebnisse nach der Übung allen Teilnehmer/innen zur Verfügung gestellt werden. Die im Folgenden vorgestellte Tabelle, beispielhaft für Deutschland, kann dafür als Vorlage dienen.

	FREIWILLIGENDIENST	EHRENAMT	PRAKTIKUM
Alter	Freiwilliges Soziales oder Ökologisches Jahr: 16-27 Jahre Europäischer Freiwilligendienst: 17 - 30 Jahre EU Aid Volunteers: ab 18 Jahre Bundesfreiwilligendienst ab 16 Jahre	Meist keine Altersbegrenzung	Meist keine Altersbegrenzung
Dauer	In der Regel 12 Monate, mindestens 6 und höchstens 24 Monate	Flexibel Abhängig von Wunsch, Möglichkeit und Aufgabe	Flexibel Abhängig von Wunsch, Möglichkeit und Aufgabe
Umfang	In der Regel Vollzeit, bei Ü27 auch Teilzeit möglich	Flexibel Abhängig von Wunsch, Möglichkeit und Aufgabe	Flexibel Abhängig von Wunsch, Möglichkeit und Aufgabe
Aufwandsentschädigung/Leistungen	Freiwilligenausweise, Anleitung, Zeugnis und Taschengeld: - Die Einsatzstellen entscheiden über ein Taschengeld, Höchstgrenze liegt bei 381,00 Euro. - Der EFD bietet eine Aufwandsentschädigung, die jedoch von Land zu Land variiert. - Berufskleidung, Unterkunft und Verpflegung können gestellt oder die Kosten ersetzt werden. - Bei den Sozialversicherungen ist der Bundesfreiwilligendienst einem Ausbildungsverhältnis gleichgestellt. - Die Beiträge für Renten-, Unfall-, Kranken-, Pflege- und Arbeitslosenversicherung zahlt die Einsatzstelle.	Je nach Tätigkeit, kann die Übungsleiterpauschale mit 2400€ im Jahr steuer- und sozialabgabenfrei hinzuverdient werden bzw. die Ehrenamtspauschale bis 720€. Je nach Träger können teilweise Aufwandsentschädigungen abgerechnet werden.	Praktikanten fallen unter den gesetzlichen Mindestlohn von mind. 8,84€ pro Stunde, ab einem Alter von 18 Jahren und das Praktikum mind. 3 Monate dauert Ausnahmen: - Pflichtpraktikum im Rahmen der Ausbildung - Ehrenamtlich oder selbstständig tätig - Teilnahme an einer Maßnahme der Arbeitsförderung
Anmerkungen Beispiel Deutschland	Bezieher von Arbeitslosengeld I und II können ein FSJ, FÖJ oder einen Bundesfreiwilligendienst machen und 200 Euro Taschengeld pro Monat ohne Abzüge erhalten. Mit Quittingvorlage dürfen zusätzlich 30€ pro Monat für Fahrtkosten abgerechnet werden	Bezieher von Arbeitslosengeld I dürfen kein verstecktes Erwerbstätigkeitsverhältnis ausführen – Vermittelbarkeit in den Arbeitsmarkt hat Vorrang. Mehr als 15h in der Woche sind abspracheabhängig, um keine Leistungskürzungen zu erhalten. ALG II hat keine Stundenbegrenzung. Einkommen bis 200€ im Monat ist bei ALG I und II anrechnungsfrei. Bei konkretem Nachweis eines höheren Aufwandes können höhere Summen anrechnungsfrei bleiben.	Bezieher von Arbeitslosengeld I können einen Freibetrag bis 165€ pro Monat ohne Abzüge erhalten, ebenso nicht mehr als 15h pro Woche arbeiten. Bei ALG II gibt es nur die Freibetragsgrenze, aber keine Stundenbegrenzung.

3. RECHERCHEBEISPIELE FÜR KONKRETE EINSATZMÖGLICHKEITEN

Berater/innen sollten nicht nur die unterschiedlichen Formen ehrenamtlichen Engagements kennen, sondern ihre Klient/innen auch bei der Suche nach einem Engagement unterstützen können. Dafür bedarf es Wissen über verschiedene Recherchemöglichkeiten. Diese unterscheiden sich nicht nur nach Land, sondern sind bereits in einzelnen Regionen jeweils anders organisiert. Im Workshop bietet es sich an, zunächst die Teilnehmenden zu fragen, welche Datenbanken oder Internetseiten sie für die Suche nach einem freiwilligen Engagement oder Praktikum kennen und diese auf einem Flipchart zu sammeln. Auf europäischer Ebene sollte hier die Datenbank zur Suche nach einem europäischen Freiwilligendienst genannt werden:

https://europa.eu/youth/eu/volunteering/european-voluntary-service_de

Für die Suche im eigenen Land bzw. am besten direkt in der jeweiligen Region, muss sich der/die Trainer/in vor dem Workshop ggf. selbst erkundigen, so dass er verschiedene Beispiele ergänzen kann. In Deutschland gibt es u.a. die folgenden Recherchemöglichkeiten:

<http://www.ehrenamtsportal.de/>

<https://www.aktion-mensch.de/projekte-engagieren-und-foerdern/freiwilliges-engagement>

<https://govolunteer.com/>

<https://www.caritas.de/spendeundengagement/engagieren/ehrenamt/ehrenamt>

<http://www.ran-ans-leben-diakonie.de/freiwilligenprojekte/angebot-finden/angebote-ehrenamt-freiwillige-mitarbeit-suchen>

Es gibt zahlreiche weitere Internetseiten und Datenbanken, mit denen sich Berater/innen vertraut machen können. Wichtig ist es die Möglichkeiten dahingehend zu überprüfen, ob sich dort auch Angebote für die jeweilige Zielgruppe des Beraters oder der Beraterin finden lassen.

Für ein Praktikum empfiehlt es sich nach Firmen oder Organisationen in der Region zu suchen, für die sich der/die Klient/in interessiert und direkt dort nachzufragen. Diverse Jobsuch-Portale bieten auch die Suche gezielt nach Praktika an. Ob sich die dort ausgeschriebenen Praktikumsplätze jedoch für die Zielgruppe Benachteiligte eignen, ist von Fall zu Fall zu prüfen.

GRUPPENARBEIT

Nachdem der/die Trainer/in gemeinsam mit den Teilnehmenden verschiedene Recherchemöglichkeiten gesammelt hat, bilden die Teilnehmer/innen Kleingruppen zwischen drei und vier Personen. Jede Gruppe sucht sich mindestens eine Datenbank aus, die sie sich für ca. 15 Minuten ansieht, um mit den Angeboten und Suchmöglichkeiten etc. vertraut zu werden und mögliche Vor- und Nachteile der Datenbank zu erkennen.

Zusätzlich kann nach Beispielen für spezifische Gruppen benachteiligter Personen gesucht werden (junge Arbeitssuchende, Migrant/innen, Menschen mit gesundheitlichen Einschränkungen etc.). Beispiele können lokal eingegrenzt werden, sodass sie für ein bestimmtes Gebiet gelten und die Möglichkeiten des freiwilligen Engagements in diesem räumlich eingegrenzten Bereich. Sie können aber auch für bestimmte Organisationen erstellt werden, die überregional vertreten sind und besonders für die Zielgruppe geeignet sind. Die Ausgestaltung der Gruppenarbeit sollte so erfolgen, dass sie den Bedürfnissen der Teilnehmenden des Trainingstages am besten entspricht. Abschließend tauschen sich die Teilnehmenden im Plenum über ihre Ergebnisse aus.

4. PASSUNG ZWISCHEN EINER INTERESSIERTEN PERSON UND EINEM FREIWILLIGEN ENGAGEMENT/PRAKTIKUM IN DER BERATUNG

Ein freiwilliger Einsatz und das Betätigungsfeld müssen gut zu der interessierten Person passen. Dies ist essentiell für einen erfolgreichen Ausgang der Beratung. Hiervon ist abhängig, ob eine interessierte Person mit einem freiwilligen Engagement beginnt, damit zufrieden ist und ob es für sie oder ihn eine Bereicherung darstellt. Dafür sollten Berater/innen wissen, welche Form des Engagements sich für den/die jeweilige/n Ratsuchende/n eignet und wie er/sie zusätzlich motiviert werden kann.

Zunächst werden dafür den Teilnehmenden des Trainings in einer kurzen Präsentation oder je nach Vorkenntnissen in einer gemeinsamen Diskussion die folgenden Aspekte vorgestellt.

4.1 WAS IST ZU BEACHTEN BEI DER AUSWAHL EINES ENGAGEMENTS FÜR BENACHTEILIGTE PERSONEN?

Für Personen, deren Wiedereinstieg insbesondere durch eine längere Arbeitslosigkeit erschwert ist und die dennoch grundsätzlich bereits für den Einstieg in die Arbeitswelt bereit sind, kann man vor allem ein freiwilliges Engagement oder ein Praktikum empfehlen, das einem Einstieg in ein sozialversicherungspflichtiges Arbeitsverhältnis nicht im Wege steht. Es muss gewährleistet sein, dass die Suche nach einem regulären Arbeitsverhältnis nicht durch ein Ehrenamt oder ein Praktikum beeinträchtigt wird. Freiwillige Einsätze, die einen bestimmten zeitlichen Rahmen nicht übersteigen, sind nicht genehmigungspflichtig. In Deutschland liegt die Grenze hier bei 15 Stunden pro Woche für Personen, die Arbeitslosengeld I beziehen. Hat ein Ehrenamt einen höheren zeitlichen Rahmen, so muss es von der Arbeitsagentur oder dem Jobcenter genehmigt werden, auch dann wenn es sich um ein unbezahltes Praktikum handelt. Ansonsten kann es zur Kürzung der Bezüge kommen. Darüber hinaus darf ein Ehrenamt kein „*verstecktes Erwerbsverhältnis*“ sein und die freiwillige Tätigkeit muss jederzeit unterbrochen oder beendet werden können. Eine ehrenamtliche Betätigung während der Arbeitslosigkeit ist möglich, wenn dadurch die berufliche Eingliederung des Arbeitslosen nicht beeinträchtigt wird (§119 (2) SGB III).

Für andere benachteiligte Menschen, die noch weiter vom Arbeitsmarkt entfernt sind, könnte das ehrenamtliche Engagement langfristig ebenfalls ein Schritt in Richtung Erwerbsfähigkeit sein. Zunächst stehen jedoch andere wichtige Aspekte im Vordergrund, die für eine erfolgreiche Arbeitsmarktintegration entscheidend sind wie beispielsweise Stärkung des Selbstwertgefühls,

Austausch mit anderen und mehr soziale Kontakte, Erleben einer Tagesstruktur, neue Fähigkeiten erwerben und Kompetenzzuwachs. Für diese Personen bieten sich v.a. Engagements mit eher niedrigschwelligen Zugangsbedingungen an so-

wie Institutionen, die über Erfahrungen mit der Zielgruppe verfügen. Das Thema Erwerbsarbeit wird vorerst eher zweitrangig betrachtet, wodurch z.B. ein größerer zeitlicher Spielraum entstehen kann. Die Art des Engagements sollte so ausgewählt werden, dass die in der Beratung gemeinsam erarbeiteten Ziele bestmöglich erreicht werden können. Geht es beispielsweise darum in

erster Linie das Selbstwertgefühl einer Person zu stärken, empfiehlt sich ein Engagement in einem Bereich, in dem der oder die „*Freiwillige*“ ihre Stärken direkt einbringen kann und schnell positives Feedback bekommt. Wurde als Ziel das Erleben einer Tagesstruktur definiert, wird ein tägliches oder mehrmals wöchentlich stattfindendes Engagement mehr Sinn machen als nur wenige Stunden an einem Abend pro Woche.

Der europäische Freiwilligendienst bringt durch die Reise und das Leben in einem anderen Land nochmals speziellere Rahmenbedingungen mit sich, die es in der Beratung intensiv zu vermitteln und berücksichtigen gilt. Grundsätzlich sollte diese Form freiwilligen Engagements für unsere Zielgruppe benachteiligter Personen nicht ausgeschlossen werden. Es gibt zahlreiche Beispiele gelungener Auslandspraktika und Freiwilligendienste von Personen, die aus unterschiedlichen Gründen benachteiligt sind. Jedoch ist in einem solchen Fall mit Sicherheit eine wesentlich längere Vorbereitung notwendig und in vielen Fällen ist eine enge Betreuung unabdingbar für den Erfolg des Engagements. Wir möchten explizit dazu ermutigen europäische Freiwilligendienste in der Beratung zu berücksichtigen, jedoch die Vorbereitung und Organisation nicht zu unterschätzen

4.2 WAS SOLLTE IN DER BERATUNG BERÜCKSICHTIGT WERDEN UM DIE PERSONEN BESTMÖGLICH AUF IHR ENGAGEMENT VORZUBEREITEN?

In der Vorbereitung für ein freiwilliges Engagement von benachteiligten Zielgruppen ist zu beachten, dass es sich um eine Zielgruppe handelt, die in der Regel bisher noch keine Erfahrungen mit einem freiwilligen Engagement hat. In der Gruppe der (Langzeit-) Arbeitslosen beispielsweise stellen Personen mit niedriger Schulbildung den größten Anteil dar. Dieselbe Gruppe ist es auch, die sich besonders selten oder noch nie engagiert haben. Dadurch verstärkt sich der Effekt, dass Arbeitslose besonders selten freiwillig engagiert sind. (vgl. Simonson 2014). Auch im internationalen Vergleich wurde in Studien bestätigt, dass die Beteiligung an freiwilligem Engagement stark von der persönlichen Bildung abhängt; Menschen mit geringem Bildungsniveau engagieren sich demnach weniger im Bereich der Freiwilligenarbeit als Menschen mit hohem Bildungsniveau (vgl. Gesthuizen & Scheepers 2012). Daraus wird deutlich erkennbar, dass es einer besonderen Ansprache dieser Zielgruppe bedarf und die Betreuung intensiv gestaltet werden muss.

Personen, die sich auf diesem Weg gesellschaftlich einbringen möchten, dürfen durch ein mögliches Engagement keinerlei Nachteile erfahren und es muss ausgeschlossen sein, dass mit einem Ehrenamt, Freiwilligendienst oder Praktikum Sanktionen verbunden sind. So zeigte sich in mehreren Projekten, die eine (Wieder-) Eingliederung von auf dem Arbeitsmarkt benachteiligten Personen in den Arbeitsmarkt über ein freiwilliges Engagement zum Ziel hatten, dass sich eine Verbindung mit Sanktionen negativ auf ein Engagement auswirkt. Die Arbeit wird so nicht als freiwillige Arbeit aufgefasst und verliert auf diese Weise den Charakter davon, dass sich jemand aus einer intrinsischen Motivation heraus einbringen will. Die beschriebenen Vorteile wie etwa die Wahrnehmung einer sinnvollen Aufgabe oder die Einbindung in soziale Netzwerke wird deutlich erschwert, wenn mit einem Engagement Sanktionen verknüpft sind. Insgesamt lässt sich daher sagen, dass Personen, die sich engagieren durch ein solches Engagement keinerlei Nachteile haben dürfen.

Es kostet ein hohes Maß an Überwindung und Eigeninitiative ein freiwilliges Engagement zu beginnen ohne durch andere Personen dabei eingeführt zu werden. Insbesondere Menschen mit verstärkten Hemmnissen, wie bei benachteiligten Personen häufig der Fall, tun sich damit sehr schwer. Daher ist eine gezielte Abholung durch eine/n Ansprechpartner/in oder eine/n Anleiter/in sehr stark zu empfehlen. Dies geschieht bislang nur in eher wenigen Bereichen des freiwilligen Engagements. Ausnahme stellen öffentlich geförderte Projekte dar, die eine Einbeziehung von benachteiligten Gruppen zum Ziel haben und daher im besonderen Maße gefördert werden.

Für eine passende Anleitung ist zentral, dass ein/e Ansprechpartner/in bekannt ist und deutlich wird, wer für die Begrüßung, Einarbeitung und auch bei Problemen ansprechbar und erreichbar ist. Er/sie muss zu den Fragen rund um ein Engagement Auskunft geben können und Fragen etwa nach dem Versicherungsschutz, den Qualifizierungsmöglichkeiten, Bescheinigungen und zu Aufwandsentschädigungen kompetent beantworten können. Idealerweise ist diese Person auch mit den Besonderheiten und der Komplexität in der Zusammenarbeit mit Benachteiligten vertraut. Der/die Ansprechpartner/in ist nicht nur für den Menschen wichtig, der sich freiwillig engagiert, sondern auch für die betreuenden Berater/innen als Kontaktperson. Bei dieser können die Berater/innen Informationen einholen, Rücksprache halten über den Verlauf des freiwilligen Engage-

ments oder bei Schwierigkeiten in der Durchführung diese ansprechen und ggf. intervenieren.

4.3 MATERIALIEN FÜR EINE GUTE PASSUNG ZWISCHEN ENGAGEMENT UND INTERESSE SOWIE FÜR EIN ERFOLGREICHES ENGAGEMENT

Insbesondere dann, wenn sich eine Person für ein freiwilliges Engagement interessiert und sich weitere Einblicke verschaffen will, ist es sehr wichtig die passende Engagementform zu finden und eine geeignete Einrichtung. Es besteht die Gefahr, dass sich eine Person nach einer negativen Erfahrung gar nicht mehr für ein freiwilliges Engagement begeistern lässt und dem gesamten Bereich des freiwilligen Engagements kritisch gegenübersteht. In der Beratung kann es eine Hilfestellung sein, sich einem möglichen Engagement mithilfe von den beiden Fragebögen zu nähern, die im Folgenden dargestellt werden und im Anhang an dieses Modul zur Verfügung stehen.

Fragebogen für Beratende

Der Fragebogen für Beratende dient als eine Checkliste um zu bewerten, was für eine Art freiwilligen Engagements in der jeweiligen Einrichtung oder im Unternehmen möglich ist, beispielsweise, ob auch Personen, die eher viel Anleitung und Begleitung brauchen, hierher passen und welche Voraussetzungen es ggf. gibt (wie gute Sprachkenntnisse etc.). Anhand der aufgeführten Fragen kann eine solche Beurteilung vorgenommen werden. Auf diese Weise kann verhindert werden, dass eine ungeeignete Stelle ausgewählt oder empfohlen wird. Insbesondere dem Thema der Ansprechpartner/innen und Anleiter/innen sollte dabei besondere Aufmerksamkeit zukommen, da sich an diesem Punkt die Qualität einer Einrichtung bei der Zusammenarbeit mit freiwillig engagierten Personen zeigt.

Reflexionsbogen „Mein freiwilliges Engagement/Praktikum“

Mithilfe des Reflexionsbogens können sich Personen einem möglichen Engagement annähern und für sich selbst deutlich machen, was sie mit dem Engagement erreichen möchten und was die Motivation dahinter ist. Dadurch kommt es zu einer intensiven Auseinandersetzung mit der Frage, welches Engagement zu dieser Person passt und welche Erwartungen und Anforderungen an eine Stelle gebracht werden. Der Bogen kann auf diese Weise auch frustrierende Erlebnisse verhindern helfen.

QUALIFIZIERUNGSNACHWEISE

Eine Bescheinigung für das freiwillige Engagement kann in vielerlei Hinsicht von Vorteil sein. Für weitere Bewerbungen zeigt es auf, was inhaltlich und fachlich geleistet wurde und durch was sich der Engagierte ausgezeichnet hat. Damit ist auch die persönliche Leistung beschrieben. Ebenso wird dadurch dokumentiert, welchen zeitlichen Umfang das Engagement hatte. Dies einer Bewerbung beizulegen ist hilfreich, aber nicht verpflichtend. Da viele Arbeitgeber zunehmend auf soziale und persönliche Kompetenzen Wert legen, sind Nachweise über freiwilliges Engagement von Vorteil. Für einen Engagierten ist es zudem eine wertvolle Bestätigung der geleisteten Arbeit und ein Ausdruck über die erworbenen Kompetenzen. Diese Anerkennung kann zur Stärkung des Selbstwertgefühls führen und damit zu neuer Motivation für weiteres Engagement und weitere Bewerbungen. Einige Ämter verlangen zudem eine Bestätigung des Engagements, um Kosten zu erstatten und Leistungen abzurechnen beispielsweise beim Finanzamt oder der Arbeitsagentur/Jobcenter. Bei Freiwilligendiensten sind die Arbeitgeber verpflichtet den Freiwilligen ein Zeugnis auszustellen, das dann auch an die zuständige Bundesbehörde als Nachweis weitergeleitet wird.

Die Art der Bescheinigung kann unterschiedlich sein. Eine Möglichkeit ist eine Praktikums- oder Ehrenamtsbescheinigung, die der Arbeitgeber verfasst und unterschreibt. Diese kann von Unternehmen zu Unternehmen unterschiedlich sein, aber enthält in der Regel:

- den Namen und die Anschrift des Unternehmens,
- den eigenen Namen samt Kontaktdaten und Geburtsdatum,
- den Zeitraum des Praktikums,
- die Arbeitszeit pro Woche und ggf. Fehltag,
- den oder die Einsatzbereiche,
- die Tätigkeiten und erledigten Aufgaben.

Ein Teil der Bescheinigung kann zudem eine Art Leistungs- und Kompetenzbeurteilung sein. Wenn die freiwillige Arbeit zur Zufriedenheit beider Seiten ablief, wäre dieser zusätzliche, positiv bewertende Abschnitt sehr begrüßenswert. Die Bescheinigung würde aussagekräftiger werden und einem qualifizierten Zeugnis ähneln. So könnte sie vor allem Menschen von Nutzen sein, deren letztes Arbeitszeugnis aus dem Erwerbsleben länger zurück liegt bzw. die über keine oder nur wenig aussagekräftige Zeugnisse verfügen. Der Arbeitgeber ist auch bei einem

Praktikum angehalten auf die Forderung nach einer Leistungsbestätigung nachzukommen. Die Initiative muss in der Regel aber vom Praktikanten bzw. der Praktikantin kommen.

Für das freiwillige Engagement gibt es spezielle Vorlagen, sowohl auf nationaler als auch auf internationaler Ebene. Für den Europäischen Freiwilligendienst (EFD) gibt es beispielsweise eine Mustervereinbarung, in der vorab schon festgelegt wird, was das Engagement beinhaltet, wie die Bezahlung und Versicherung geregelt ist und über welche Dauer sich der Freiwilligendienst erstreckt. Diese kann unter folgendem Link eingesehen werden:

https://www.jugend-in-aktion.de/downloads/doctrine/JugendFuerEuropaJugendInAktionBundle:Dokument-file-34/Anhang%20IV_Mustervereinbarung%20EFD.pdf

Solch eine Vereinbarung ist nicht nur rechtlich sinnvoll, sondern bietet auch dem sich Engagierenden eine Orientierung und Absicherung für das kommende Engagement.

Personen, die sich über ein Erasmus+ finanziertes Projekt engagiert haben, können dies im „Youthpass“ dokumentieren

(<https://www.youthpass.eu/downloads/13-62-214/website%20example%20certificate%20EVS.pdf>)

und zeigen, was sie gelernt haben. Diesen gibt es für verschiedene Formen des Engagements; allgemeine Informationen findet man unter

<https://www.youthpass.eu/de/>.

Jedes Zertifikat unterteilt sich in drei Unterpunkte: Der erste Teil informiert in groben Zügen über das jeweilige Projekt und bestätigt die Teilnahme daran. Der zweite Teil beinhaltet einen detaillierten Projektüberblick mit Zielen, Tätigkeiten und Ergebnissen. Im dritten Teil reflektiert der Teilnehmende über das Gelernte und die erreichten Ziele. Hierbei wird ihm empfohlen, dies anhand der acht Kernkompetenzen für Lebenslanges Lernen zu beschreiben.

Das Bundesland Baden-Württemberg hat ebenfalls eine Vorlage für Vereine und Institutionen entwickelt, wie sie auf einfache Weise ein freiwilliges Engagement bescheinigen können. Der Ehrenamtsnachweis Baden-Württemberg kann heruntergeladen und ausgefüllt werden:

http://www.qualipass.de/fileadmin/Dokumente/Zertifikate_Vorlagen_f%C3%BCr_Erwachsene/qp_10_bawue_bildungspass_ehrenamt_01.pdf

Darüber hinaus unterstützt eine Anleitung zur Ausstellung des Formulars:

http://www.engagementnachweis-bw.de/fileadmin/user_upload/Anleitung_zur_Ausstellung_des_Engagementnachweises_02.pdf

Der Nachweis ist Teil des sog. Qualipass, ein Bildungspass des Landes Baden-Württemberg, um sämtliche Nachweise übersichtlich in einer Mappe zu sammeln. Die Qualipass-Zertifikate sind Vorlagen, die von Arbeitgebern ausgefüllt werden und damit den Bildungspass immer weiter ergänzen können. Auch Schulungen und Fortbildungen können so nachgewiesen werden.

GRUPPENARBEIT

Nach kurzer Präsentation durch den/die Trainer/in teilt sich die Gruppe in vier Untergruppen. Jede Gruppe erhält eines der vorgestellten Materialien - Fragebogen, Reflexionsbogen, Youthpass und Quali-Pass. Folgende Fragen sollen diskutiert und die Ergebnisse anschließend im Plenum vorgestellt werden:

- Warum ist das jeweilige Instrument für die Zielgruppe benachteiligter Menschen geeignet?
- Was denken Sie sollten Berater/innen bei der Verwendung beachten?
- Würden Sie als Berater/in Punkte für Ihr Arbeitsumfeld ergänzen?

Für die abschließende Präsentation sollen die Teilnehmer/innen ihre Ergebnisse auf Karteikarten stichpunktartig notieren.

5. ÜBUNG ROLLENSPIEL BERATUNGSSITUATION ZUM THEMA EHRENAMTLICHES ENGAGEMENT

Um konkret mögliche Beratungssituationen zu üben, die die geeignete Passung zwischen Klient/in und Ehrenamt/Praktikum zum Inhalt haben, finden abschließend zwei Rollenspiele statt. Der/die Dozent/in bringt dafür zwei Fallbeispiele für Beratungssituationen mit, die nacheinander durchgespielt werden. Dafür werden vier freiwillige Teilnehmer/innen aus der Gruppe benötigt, von denen nacheinander jeweils zwei eine Beratung nachstellen. Der oder die eine schlüpft in die Rolle einer/s Beratenden und der oder die andere in die Rolle einer interessierten Person aus der Zielgruppe. Bevor die Rollenspieler/innen in ihre Rolle schlüpfen, haben sie zehn Minuten Zeit, sich mit ihrer Rolle bekannt zu machen.

Die übrigen Teilnehmer/innen haben die Aufgabe, die Beratungssituation genau zu beobachten und Auffälligkeiten – sowohl im positiven wie auch im negativen Sinne – zu notieren. Während der Beratungssituation soll es um die Beratung der beiden in den Fallbeispielen skizzierten Personen zum Thema Ehrenamt/Praktikum gehen. Das Rollenspiel ist zu Ende, wenn eine Entscheidung für einen ehrenamtlichen Einsatz bzw. für ein Praktikum gefallen ist und erste Schritte in diese Richtung skizziert wurden. Sobald ein Rollenspiel beendet ist, diskutieren die Teilnehmer/innen und tauschen sich im Plenum über das Beobachtete aus. Der/die Berater/in soll dabei die gemeinsam erarbeitete Lösung aus seiner/ihrer Sicht begründen. Der Dozent moderiert diese Diskussion. Darauf folgt dann das zweite Fallbeispiel mit anschließender Diskussion. Durch diese intensive Auseinandersetzung mit fiktiven, doch durchaus real möglichen Beratungssituationen lernen sowohl die Teilnehmer/innen in den Rollen so wie auch die Beobachtenden worauf es in solch einer Beratung zum Thema Ehrenamt/Praktikum ankommt und wo die Herausforderungen liegen.

FALLBEISPIELE

FALL 1

FRAU ANTON

Vorabinformationen für beide Rollenspieler

Frau Anton, 23 Jahre, kommt zur Beratung, weil sie seit längerem arbeitssuchend ist und sich nun in der (Alten-) Pflege beruflich neu orientieren möchte. Frau Anton hat bisher noch keine Erfahrungen im Pflegebereich. Die beratende Person kennt sie noch nicht persönlich. Sie sprach am Telefon bei der Terminvereinbarung leise, wirkte freundlich, jedoch eher zurückhaltenden und etwas unsicher auf den Berater.

In der Beratung können der Fragebogen für die Auswahl des Engagements/Praktikums und Reflexionsfragen „*Mein freiwilliges Engagement/Praktikum*“ (siehe Anhang) verwendet werden.

Zusätzliche Informationen für den/die Rollenspieler/in „Klientin Frau Anton“:

Situationsbeschreibung: Frau Anton sucht eine Möglichkeit sich näher mit ihrem neuen Wunschberuf Altenpflege zu befassen; auf lange Sicht möchte sie eine Ausbildung beginnen, um auch aus der Wohnung ihrer Eltern ausziehen zu können. Bei bisherigen Berufserfahrungen hat sie bereits schlechte Erfahrungen gesammelt und ist nun vorsichtig sich in neue, ihr noch unbekannte Arbeitsumgebungen zu begeben.

Hintergrundinformationen: Hauptschulabschluss, ohne Ausbildung, lebt noch bei Ihren Eltern zusammen mit vier weiteren jüngeren Geschwistern. Seit ihrem Schulabschluss hat Frau Anton verschiedene Hilfstätigkeiten in der Gastronomie, im Hotelgewerbe und in einem Lagerhaus ausgeübt, diese jedoch immer nach relativ kurzer Zeit wieder kurzfristig beendet. Durch Mobbing Erfahrungen während der Hilfstätigkeiten leidet sie unter leichten psychischen Problemen und es fällt ihr schwer, sich in neue Gruppen einzufügen. Trotzdem möchte sie sich davon nicht entmutigen lassen und irgendwann in naher Zukunft eine Ausbildung im Alten- und Pflegebereich beginnen.

Gerne möchte Frau Anton mit Menschen arbeiten, weiß aber um ihre Schwierigkeiten, in größeren Gruppen zu agieren.

Kenntnisse: kennt sich im Internet mit verschiedenen Suchmaschinen aus, hat auch schon zu verschiedenen Themen recherchiert und sich kundig gemacht

Interessen: sie näht und bastelt gerne, interessiert sich für die Geschichte ihres Heimatortes

Zusätzliche Information für „den/die Berater/in“:
Dem/der Teilnehmer/in, der die beratende Rolle übernimmt, liegt folgendes Angebot vor:

Angebot für ehrenamtliches Engagement und Praktika im Haus Sonnenschein in Waldberg	
Einrichtung	Haus Sonnenschein, Sonnenweg 12, 12345 Waldberg
Tätigkeiten	Praktika, Besuchsdienste im Pflegeheim
Kategorie	Soziales
Ansprechpartner	Frau Sonne , Telefon: 123, E-Mail: 123@sonne.de
Beschreibung	Wir suchen aktuell Ehrenamtliche, die sich vorstellen können, einzelne Bewohner/innen zu besuchen, sich mit ihnen zu unterhalten, mit ihnen spazieren zu gehen, vorzulesen, zu basteln etc. Dabei achten wir darauf, dass der/die Bewohner/in und der/die Ehrenamtliche/r gut zusammen passen. Darüber hinaus bieten wir immer wieder nach Absprache Praktikumsplätze an (4 Wochen Vollzeit). Zeitliche Flexibilität, Belastbarkeit und Bereitschaft zum 2-Schicht-Betrieb muss vorhanden sein.
Einsatzort	Waldberg
Voraussetzungen Ehrenamt	Kommunikationsfähigkeit, Flexibilität, Empathie, Kreativität und vor allem Humor
Zeitbedarf	nach Absprache, individuelle Lösungen möglich, mindestens ein Nachmittag pro Woche
Zeitraum	ab sofort
Einarbeitung	Ansprechpartnerin: Frau Sonne
Begleitung	Fortbildungen nach Bedarf, mind. 1x jährlich, Begleitung und beratende Unterstützung jederzeit.
Versicherung	ja
Sonstiges	Regelmäßige Ehrenamtstreffen zum Erfahrungsaustausch, Ausflüge und Treffen.

Modul 7 Beratung zu ehrenamtlichen Tätigkeiten und Praktika für benachteiligte Personengruppen

Lösungsvorschlag, der vom Trainer oder der Trainerin nach Beendigung des Rollenspiels eingebracht werden kann:

Für Frau Anton wäre es gut, wenn sie sich langsam an das neue Arbeitsfeld der Pflege und Betreuung von alten Menschen herantastet. Gerade in diesem Bereich gibt es viele Möglichkeiten für ein ehrenamtliches Engagement auch mit wenig Zeitaufwand, bei dem man beispielsweise mit Pflegeheimbewohner/innen gemeinsam bastelt

oder ihnen vorliest. Ihr kreatives Talent kann Frau Anton dabei gezielt einsetzen. Mit einem Ehrenamt zu beginnen macht für Frau Anton auch deshalb Sinn, weil sie dadurch in kleinen Schritten mehr Zuversicht und Selbstbewusstsein aufbauen kann, auch, was die Arbeit mit Gruppen angeht. Sie könnte sich über eine Tätigkeit, die sich auf eine Person konzentriert, an die Arbeit mit größeren Gruppen herantasten und sich dabei auch ihren Kolleg/innen annähern. Dies würde ihr helfen, ihre negativen Erfahrungen auszugleichen und

sie würde positive Erlebnisse in einem Team sammeln. Sobald sie sich dann sicherer fühlt, sich in dem Berufsbereich orientiert hat und erste Erfahrungen im Arbeitsalltag gesammelt hat, kann sie ggf. ein Vollzeit-Praktikum absolvieren oder sich später für eine Ausbildung bewerben. Die Grundsteine für das Durchhalten in der Ausbildungszeit wären gelegt.

FALL 2

HERR ABBAS

Herr Abbas, 32 Jahre, kommt zu einer Beratungseinrichtung, da er seit ca. vier Monaten arbeitslos ist und bei der beruflichen Orientierung Unterstützung braucht. Er verfügt über keine Berufsausbildung.

In der Beratung können der Fragebogen für die Auswahl des Engagements/Praktikums und Reflexionsfragen „*Mein freiwilliges Engagement/Praktikum*“ (siehe Anhang) verwendet werden.

Situationsbeschreibung: Herr Abbas war zuletzt zwei Jahre als Hilfsarbeiter im Lager eines mittelgroßen Möbelhauses beschäftigt, welches noch weitgehend ohne EDV auskam. Davor hatte er u.a. auch schon stundenweise als Aushilfskellner gearbeitet. Er weiß nun nicht, wie es beruflich für ihn weitergehen könnte. Zum einen kann er sich eine berufliche Qualifizierung im Bereich Lager/Logistik vorstellen, um sich auch auf anspruchsvollere Tätigkeiten im Lager bewerben zu können. Allerdings fehlen ihm Informationen über ihm offen stehende mögliche Ausbildungs- bzw. Qualifizierungswege. Zum anderen interessiert ihn auch eine Tätigkeit in der Gastronomie, da er sehr kommunikativ und gerne unter Menschen ist. Er ist sich jedoch nicht sicher, ob er genügend Flexibilität und Belastbarkeit für einen Vollzeitjob in der Gastronomie, etwa im Service, mitbringt.

Hintergrundinformationen: Herr Abbas ist 32 Jahre alt und algerischer Abstammung. Den Hauptschulabschluss absolvierte er nach schwerer Schulzeit und verschiedenen Übergangsmaßnahmen. Während einer Jugendstrafe begann er den Realschulabschluss, den er leider nicht beenden konnte, da er nach der Haftentlassung dem Arbeitsmarkt zur Verfügung stehen musste. Eine Zeitarbeitsfirma vermittelte ihn vor zwei Jahren an das Möbelhaus. Dort war man zufrieden mit seinen Leistungen, konnte ihn jedoch nicht übernehmen. Langfristig möchte er eine direkte Anstellung und gerne auch mehr Verantwortung im Job übernehmen.

Kenntnisse/Interessen: gute Deutschkenntnisse, Arabisch fließend, Grundkenntnisse Lagerwirtschaft, Staplerschein, offen, arbeitet gerne mit Menschen / im Team

Lösungsvorschläge, die vom Trainer oder der Trainerin nach Beendigung des Rollenspiels eingebracht werden können:

Für Herrn Abbas wäre sicherlich sinnvoll, ein oder zwei Praktika zu absolvieren, um einen besseren Einblick in die genannten Tätigkeitsfelder und den Arbeitsalltag darin zu bekommen. Zum einen käme ein Praktikum in einem größeren, moderneren Lager in Frage, bei dem er anspruchsvollere Tätigkeiten kennen lernen und so feststellen kann, ob ihm das liegt und ob er hier eine berufliche Qualifizierung anstreben sollte (z.B. über die IHK). Es kann sinnvoll sein, sich im Gespräch bereits mit einer solchen Weiterbildung als Fernziel zu befassen. Hierbei sollten die Anforderungen, sowohl inhaltlich als auch zeitlich, sowie der Kurort und die Kosten berücksichtigt werden.

Zum anderen könnte Herr Abbas durch ein Vollzeit-Praktikum in der Gastronomie die Anforderungen, beispielsweise im Service, besser kennen lernen. Ein vierwöchiges Vollzeit-Praktikum etwa könnte ihm helfen, Klarheit darüber zu bekommen, ob er sich eine berufliche Zukunft in diesem Arbeitsfeld vorstellen kann. In der Gastronomie hätte er bei entsprechender Eignung sicherlich Möglichkeiten, angelernt einen Job zu finden. Darüber hinaus könnten in der Beratung auch für dieses Berufsfeld – für eine langfristige berufliche Perspektive – mögliche Qualifizierungswege angesprochen werden.

In der Beratung sollte geklärt werden, ob und welche Unterstützung Herr Abbas bei der Suche nach einem Praktikumsplatz benötigt (Bewerbungsunterlagen, Firmenrecherche etc.) und welche Vorgaben es seitens der Arbeitsagentur gibt. Bei der Wahl der Praktikumsstelle sollte auf die Rahmenbedingungen geachtet werden, wie der zeitliche Umfang aussieht, wie die Frage der Versicherung geklärt ist und ob es eine Vergütung gibt. Idealerweise fände ein Praktikum in einem Unternehmen statt, das an neuen Mitarbeitern interessiert ist und vielleicht sogar intern Möglichkeiten bietet, sich beruflich zu qualifizieren.

Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen	Empfohlene Beurteilungsmethoden
1. EINFÜHRUNG IN DAS THEMA Vorteile eines ehrenamtlichen Engagements/Praktikums			
Der/die Teilnehmer/in kennt unterschiedliche Vorteile eines ehrenamtlichen Engagements oder Praktikums.	Er/sie kann einem/einer Ratsuchenden die Vorteile und den Nutzen ehrenamtlichen Engagements/Praktikums im Allgemeinen erklären.	Er/sie ist in der Lage, die Vorteile eines ehrenamtlichen Engagements/Praktikums individuell passend einer/einem Ratsuchenden zu vermitteln.	Gruppenpuzzle, Präsentation und Auswertung (angeleitet von dem/der Trainer/in)
2. UNTERSCHIEDLICHE FORMEN DES FREIWILLIGEN ENGAGEMENTS			
Der/die Teilnehmer/in kennt die Unterschiede zwischen einem ehrenamtlichen Engagement, Freiwilligendienst und einem Praktikum.	Er/sie kann einem/einer Ratsuchenden die Unterschiede zwischen einem ehrenamtlichen Engagement, Freiwilligendienst und Praktikum im Allgemeinen erklären.	Er/sie kann entscheiden, welche Form des Engagements am besten zu seinem/r Klient/in passt und kann ihn/sie motivierend beraten.	
3. RECHERCHEMÖGLICHKEITEN			
Der/die Teilnehmer/in kennt regionale Datenbanken und die Datenbank des europäischen Freiwilligendienstes.	Er/sie kann mit einer interessierten Person passende freiwillige Arbeitseinsätze recherchieren.	Er/sie ist in der Lage Ratsuchenden verschiedene Recherchemöglichkeiten zu erklären, sodass diese eigenständig nach einem für sie passenden Engagement suchen können.	Gruppenarbeit zu Recherchemöglichkeiten, Präsentation und Auswertung (angeleitet von dem/der Trainer/in)
4. PASSUNG 4.1 Was ist zu beachten bei der Auswahl eines Engagements			
Er/sie weiß, dass ein Engagement/Praktikum eine Herausforderung darstellt und kennt die Schwierigkeiten der Zielgruppe, ein Engagement anzugehen. Um Hindernisse abzubauen, kennt er/sie verschiedene Motivationsstrategien und die Vorteile von ehrenamtlichem Engagement/Praktika.	Er/sie kann einem/einer Ratsuchenden näherbringen, inwiefern ein Engagement bzw. ein Praktikum einen lohnenswerten persönlichen Einsatz darstellt.	Er/sie kann angemessen auf die Fragen der interessierten Person eingehen und kann ihm/ihr individuelle Vorteile eines ehrenamtlichen Engagements/Praktikums aufzeigen.	Rollenspiel aus Kapitel 5 und gemeinsame Auswertung (angeleitet von dem/der Trainer/in)
4.2 Was ist in der Beratung und Vorbereitungsphase zu berücksichtigen			
Er/sie weiß um die Relevanz einer kompetenten Anleitung. Er/sie kennt die negativen Folgen möglicher Sanktionierungen.	Er/sie kann der/dem Ratsuchenden die Bedeutung der Anleitung im Betrieb oder der Organisation vermitteln und erklären, worauf bei den Rahmenbedingungen des Engagements geachtet werden muss.	Er/sie kann mit dem/der Ratsuchenden ein Engagement aussuchen, welches zum einen das passende Maß an Anleitung bietet und dessen Rahmenbedingungen individuell passend sind.	Rollenspiel aus Kapitel 5 und gemeinsame Auswertung (angeleitet von dem/der Trainer/in)

Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen	Empfohlene Beurteilungsmethoden
4.3 Materialien für eine gute Passung zwischen Engagement und Interessent sowie für ein erfolgreiches Engagement			
Er/sie kennt Tools, wie beispielsweise die Fragebögen, um eine Passung zu überprüfen, sowie Möglichkeiten der Beschleunigung eines freiwilligen Einsatzes.	Er/sie kann anhand der Bögen Stärken und Schwächen des/der Klient/in bezüglich eines freiwilligen Engagements herausarbeiten und Rahmenbedingungen verschiedener Engagements kritisch diskutieren.	Er/sie macht auf Rahmenbedingungen, Herausforderungen und Chancen eines Engagements aufmerksam und kann den/die Klient/in konkret für eine passende Stelle beraten und gegebenenfalls motivieren.	Gruppenarbeit 4.3, Präsentation und Auswertung (angeleitet von dem/der Trainer/in) sowie Rollenspiel aus Kapitel 5 und gemeinsame Auswertung (angeleitet von dem/der Trainer/in)

CURRICULUM

THEMA	LEHR- UND LERNMETHODEN	MATERIALIEN	DAUER
Begrüßung, Einstieg in den Tag „Meine Erfahrung zum Thema freiwilliges Engagement im Beratungskontext“ inkl. Vorstellungsrunde	Input und anschließend moderierte Diskussion im Plenum/Stuhlkreis	Flipchart	30 Min.
1. Vorteile des freiwilligen Engagements kennenlernen	Input und anschließende Diskussion	Textbaustein Trainingshandbuch „Vorteile eines freiwilligen Engagements“	30 Min.
2. Verschiedene Formen freiwilligen Engagements	- Gruppenpuzzle - Vorstellung der erarbeiteten Ergebnisse im Plenum	- Beschreibung verschiedener Möglichkeiten des freiwilligen Engagements auf Kopien für die Teilnehmenden anhand der Texte in Kapitel 2 - Papier und Stifte für Anmerkungen - Pinnwand/ Flipchart - Klebeband - Übersichtstabelle aus Kapitel 2	45 Min. 30 Min.
3. Recherchemöglichkeiten des Engagements erarbeiten	- Abfrage im Plenum, ggf. Ergänzung durch Trainer/in und beispielhafte Präsentation einer Recherchedatenbank - Gruppenarbeit zum Kennenlernen der gesammelten Recherchemöglichkeiten - Austausch im Plenum über die Vor- und Nachteile der Datenbanken	- Einführung zu Kapitel 3 im Trainingshandbuch, Beamer - Flipchart, PCs mit Internetanschluss bzw. Smartphones - Flipcharts	30 Min. 30 Min. 15 Min.
4.1 + 4.2 Passung zwischen Engagement und Person	Input und Diskussion/Ergänzungen durch die Gruppe	Textbausteine 4.1 und 4.2 aus dem Trainingshandbuch, ggf. Flipchart	30 Min.

THEMA	LEHR- UND LERNMETHODEN	MATERIALIEN	DAUER
4.3 Materialien	• Kurze Erläuterung durch Trainer/in zu den Materialien • Gruppenarbeit um sich mit den Materialien vertraut zu machen • Präsentation der Ergebniss im Plenum	• Beamer um Materialien im Plenum kurz vorzustellen • Drei Fragen für die Gruppenarbeit, Kopien der vier Instrumente, Karteikarten und Pinnwand zur Präsentation der Ergebnisse • Karteikarten und Pinnwand	15 Min. 45 Min. 30 Min.
5. Rollenspiele	• Zwei Rollenspiele mit vorgegebenem Fallbeispiel um die Themen aus Kapitel 4 zu üben, anschließend an jedes Beispiel Diskussion im Plenum	• Kopien der Fallbeispiele sowie der Fragebögen „Fragebogen für die Auswahl“ und „Reflexionsfragebogen“ für alle Teilnehmenden	60 Min.
Abschluss	• Refelexion im Plenum	• ggf. Flipchart	15 Min.

FRAGEBOGEN FÜR DIE AUSWAHL DES ENGAGEMENTS/PRAKTIKUMS	
Name of the organisation:	
Wer ist die Ansprechperson ?	Name: Tel.: E-Mail:
Wer übernimmt die Anleitung ? Zeitlicher Rahmen?	
Tätigkeitsbeschreibungen	
Zeitraumen für das Ehrenamt? bzw. Dauer und Wochenstunden des Praktikums:	☐ Täglich ☐ Wöchentlich ☐ Monatlich ☐ Projektbezogen Wochen à Stunden
Sind die Voraussetzungen bekannt (z.B. Sprachkenntnisse, Computerkenntnisse, Führerschein)?	☐ Nein ☐ Ja; welche?
Wird ein polizeiliches Führungszeugnis verlangt?	☐ Ja ☐ Nein
Gibt es eine Aufwandsentschädigung für das Ehrenamt/Praktikum?	☐ Nein ☐ Ja: ☐ Fahrtkosten ☐ Material ☐ Aufwandsentschädigung ☐ Sonstiges:
Gibt es eine zeitliche Begrenzung des Ehrenamts?	☐ Ja ☐ Nein
Wie und in welchen zeitlichen Abständen erhalten die Ehrenamtlichen bzw. Praktikant/innen Rückmeldung zu ihrer Tätigkeit? Gibt es regelmäßige Besprechungen/Teamsitzungen?	
Welche Formen der Anerkennung gibt es?	
Werden die Ehrenamtlichen über Weiterbildungen informiert?	☐ Nein ☐ Ja; wie?
Gibt es Vorgaben seitens der Agentur für Arbeit oder des Jobcenters?	☐ Nein ☐ Ja; welche?
Weitere Vereinbarungen:	

REFLEXIONSFRAGEN „MEIN FREIWILLIGES ENGAGEMENT/PRAKTIKUM“	
Kontaktdaten	Name: Tel.: E-Mail: Alter:
Berufliche Ausbildung und Vorerfahrungen	
Welche Motivation habe ich für mein Engagement/Praktikum?	
Welchen Mehrwehrt bringe ich der Einrichtung und was erwarte ich für mich von meinem Engagement/Praktikum?	
Welche eigenen Möglichkeiten habe ich, welche zeitlichen Verpflichtungen möchte ich eingehen, über welchen Zeitraum?	
In welchem zeitlichen Rahmen soll mein Ehrenamt/Praktikum stattfinden (Anmerkung bei Praktika: Sollten in der Regel mindestens 20 Stunden pro Woche betragen)	☐ täglich ☐ wöchentlich ☐ monatlich Stundenanzahl:
Welches Angebot mache ich der Einrichtung? Welche meiner Kompetenzen/Fähigkeiten/Stärken möchte ich dort einsetzen?	
Bin ich bereit, ein polizeiliches Führungszeugnis vorzulegen?	☐ Ja ☐ Nein
Bin ich bereit, mein Handeln im Ehrenamt/Praktikum zu reflektieren und bei Bedarf dazu zu lernen?	
Habe ich Zeit und Kapazität, ggf. an Fortbildungen teilzunehmen?	☐ Ja ☐ Nein
Ist der Einsatzort gut für mich erreichbar?	☐ Ja ☐ Nein
Benötige ich eine Fahrtkostenerstattung ?	☐ Ja ☐ Nein
Kenne ich meine/n persönliche/n Ansprechpartner/in in der Einrichtung? Welche Erwartungen habe ich ihm/ihr gegenüber?	

QUELLENANGABEN:

- Ehrhardt J, Ehrenamt: Formen, Dauer und kulturelle Grundlagen des Engagements (Frankfurt 2011)
- Gesthuizen, M und Scheepers, P, „*Educational Differences in Volunteering in Cross-National Perspective: Individual and Contextual Explanations.*“ In: *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly* 41(1), (2012)
- Martens D, „*Selbsthilfe. Von wegen arbeitslos.*“ In: Der Tagesspiegel (2.2.2012)
- J. Simonson et al. (Hrsg.), *Freiwilliges Engagement in Deutschland, Empirische Studien zum bürgerschaftlichen Engagement* (2014)
- Schugurensky, D, Slade, B. and Luo, Y, "Can volunteer work help me get a job in my field?": On learning, immigration and labour markets." (Ontario Institute for Studies in Education / University of Toronto 2005)
- Schulz R, „*Freiwilliges Engagement Arbeitsloser – Chancen und Herausforderungen*“ In: *Aus Politik und Zeitgeschichte* 48 (Frankfurt 2010)

1) ÜBERBLICK ÜBER DAS NATIONALE WEITERBILDUNGSSYSTEM

In Deutschland beinhaltet Weiterbildung drei verschiedene Bildungsarten: allgemeine und politische Weiterbildung, berufliche Weiterbildung und Weiterbildung an Hochschulen. Allgemeine Weiterbildung beinhaltet Kurse, die nicht einem bestimmten Beruf zugeordnet sind, wie beispielsweise Sprachkurse und Weiterbildungen in Medienkompetenz oder Teamarbeit. Oft geht es dabei um die sogenannten „Schlüsselkompetenzen“. Diese Kompetenzen sind wesentlich für die Berufs- und Arbeitswelt. Berufliche Weiterbildung beinhaltet berufliche Vorbereitungskurse, Umschulungen und Meisterkurse, Sprachunterricht und das Nachholen von Schulabschlüssen. Daneben gibt es viele freizeitorientierte Bildungsangebote. [1]

Die Zielsetzung kann dementsprechend Richtung Allgemeinbildung und Persönlichkeitsbildung weisen sowie explizit berufsweltbezogen ausgerichtet sein. Die Übergänge können z.T. auch als fließend betrachtet werden (Bsp. Sprachkurse, Medienkompetenz oder „soft skills“ wie z.B. ein Training zur Kommunikationsfähigkeit).

ÖFFENTLICHE UND PRIVATE WEITERBILDUNGSANBIETER IN DEUTSCHLAND

Beispiele öffentliche Anbieter: Berufliche Schulen, (Fach-)Hochschulen, Fachschulen, Kammern, Gewerkschaften, Berufsverbände, Volkshochschulen.

Das Angebot ist breit gefächert, Beispiel: „*Gewerbliche und technische Schulen bieten Kurse in Agrarwissenschaft, Gestaltung, Wirtschaft und Sozialwesen, in über 160 Fächern. Wie bei Meisterschulen findet entsprechend den gesetzlichen Vorgaben des jeweiligen Bundeslandes am Ende eine Abschlussprüfung statt.*“ [2]

Gewerbliche Anbieter stellen mit einem Drittel aller Angebote die größte Anbietergruppe beruflicher Weiterbildung dar, 15% sind Non-Profit-Organisationen. „*Die Erwachsenenbildungseinrichtungen der Gemeinden machen 14% aus. Weiterbildungsangebote von Einrichtungen aus Wirtschaft und Industrie sowie Angebote anderer großer gesellschaftlicher Gruppierungen (Kirchen, Parteien, Gewerkschaften, Verbände, Vereine, Stiftungen) repräsentieren jeweils 12%.*“ [3]

Dazu führen private Weiterbildungsanbieter Aufträge aus öffentlicher Hand durch, z.B. für die Arbeitsagentur, das Jobcenter und im Rahmen von Förderprogrammen des Europäischen Sozialfonds (Bund, Länder).

KURSANGEBOTE, DATENBANKEN UND ANDERE INFORMATIONQUELLEN

In Deutschland gibt es sehr viele Datenbanken und Internetseiten um Informationen zu Weiterbildungsmöglichkeiten zu finden. Einige Beispiele:

1) Internetbasierte Datenbanken und Informationsquellen:

- Agentur für Arbeit – sehr viele Informationen zum Thema Weiterbildung, Jobmessen und Kongressen und Angeboten (bundesweit, Suchfunktion für Angebote vor Ort)
<http://www.arbeitsagentur.de>
- Kursnet, Portal für berufliche Aus- und Weiterbildung
<http://www.kursnet.arbeitsagentur.de>
- BEN, Berufsentwicklungsnavigator
<https://ben.arbeitsagentur.de/>
- Internetauftritte des Bundesministeriums für Bildung und Forschung (<https://www.bmbf.de/>) und Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (<http://www.bmwi.de/>), beide teilweise auch auf Englisch abrufbar
- Internetseite des BMBF zu Ausbildungsberufen und Weiterbildung:
<http://www.praktisch-unschlagbar.de>
- Internetseite des Europäischen Sozialfonds in Deutschland – Informationen zu Förderungen, Prioritäten und Rahmenbedingungen in allen Bundesländern
<http://www.esf.de/portal/DE/Foerderperiode-2014-2020/Foerderschwerpunkte/inhalt.html>
- Informationsportale zu (beruflicher) Weiterbildung der Bundesländer:
<http://www.bildungsserver.de/Weiterbildung-in-den-Laendern-1201.html>
Beispiel Baden-Württemberg:
<http://www.fortbildung-bw.de>
Datenbank, Kursangebote
- Webseiten der Gewerkschaften und Kammern

2) Andere Informationsquellen

- Seit 2015 gibt es vom Bundesministerium für Bildung und Forschung einen kostenlosen Telefonservice zur Weiterbildungsberatung sowie telefonische Beratung zu finanziellen Fördermöglichkeiten wie (Meister-) BaföG und Bildungsprämie
s. <https://www.bmbf.de/de/servicetelefon-zur-weiterbildung-1369.html> [4]

3) Persönliche Beratung zu Kursangeboten

- In den Arbeitsagenturen und den daran angegliederten Berufsinformationszentren (BIZ) und in den Jobcentern (kostenlos)
Beispiel Baden-Württemberg:
Landesnetzwerk Weiterbildungsberatung
<http://www.lnwbb.de>: persönliche kostenlose Weiterbildungsberatung vor Ort
- Coaching und Beratung bei einem (privaten/ gewerblichen) Coach/Bildungsberater (gegen Gebühr)

FINANZIELLE UNTERSTÜTZUNG DER WEITERBILDUNG IN DEUTSCHLAND

Es gibt viele verschiedene Möglichkeiten finanzieller Unterstützung zur beruflichen Bildung. Diese können durch den Bund und die Länder erbracht werden.

Generell gesehen ist die Arbeitsagentur die erste Anlaufstelle bezüglich finanzieller Hilfen. Dies gilt für arbeitslose Menschen, Arbeitnehmer/innen, die von Jobverlust bedroht sind, aber auch für junge Menschen am Beginn ihres beruflichen Wegs mit wenig finanziellen Möglichkeiten sowie für Schul- und Studienabbrecher. Wenn Personen aus diesen Zielgruppen sich zu Weiterbildungsmöglichkeiten und Möglichkeiten finanzieller Unterstützung beraten lassen wollen, sollten sie die für sie zuständige Arbeitsagentur kontaktieren um eine persönliche (Erst-) Beratung zu vereinbaren. Die meisten Angebote sind für Arbeitslose kostenfrei. Die Arbeitsagenturen bezahlen beispielsweise für notwendige Umschulungen und sie unterstützen Weiterbildung mit einem Bildungsgutschein (z.B. für eine EDV- Weiterbildung). Das Bundesausbildungsförderungsgesetz (BaFöG) bietet finanzielle Unterstützung für Schüler/innen der Sekundarstufe und Student/innen an Hochschulen.

BEISPIELE FÜR STAATLICHE UND EUROPÄISCHE UNTERSTÜTZUNG FÜR ARBEITNEHMER/INNEN IN DEUTSCHLAND

- MeisterBaföG für Arbeitnehmer/innen, Berufsrückkehrer/innen und Selbstständige, ggf. auch für Arbeitslose
Voraussetzung: anerkannte(r) Berufsausbildung/- abschluss
Das Gesetz schafft ein individuelles Recht auf professionelle Weiterbildung, d.h. Meisterkurse oder dergleichen. Das MeisterBAföG unterstützt die berufliche Qualifizierung. Arbeitnehmer/innen erhalten einen Zuschuss zu den Kosten (z.B. 30 %, einkommensabhängig), den Restbetrag erhalten sie als Darlehen [5].
- Bildungsprämie des BMBF für weiterbildungswillige Erwerbstätige, die ggf. nicht über die erforderlichen Mittel verfügen.
Maximale Förderung 500,- €, nicht mehr als 50 % der Kursgebühr [6]
- ESF- Förderung von Weiterbildung als Zuschuss (bis zu 100% der Kosten), bezüglich der Bewilligungskonditionen siehe beispielsweise die Internetseite des ESF oder die Datenbank zu Fördermöglichkeiten des BMWi:
<http://www.foerderdatenbank.de/Foerder-DB/Navigation/foerderrecherche.html>

2) BERUFSBILDUNGSSYSTEM IN DEUTSCHLAND

In Deutschland gibt es 330 staatlich anerkannte Ausbildungsberufe, in denen nach einer vorgeschriebenen Ausbildungsordnung ausgebildet wird. Die jeweiligen Ausbildungsordnungen legen wesentliche Bestandteile des Ausbildungsverlaufs fest und sorgen für ein bundesweit einheitliches Niveau der Ausbildungsberufe. „Der Begriff *Ausbildungsberuf* beschreibt ein Kernelement des deutschen Bildungssystems, das einen Berufsbildungsstandard, Berufsmerkmale, einen Ausbildungsplan von zwei oder drei Jahren und einen Qualifikationsrahmen umfasst.“ [7] Mehr als 80 Prozent der Auszubildenden lernen und arbeiten in kleinen und mittleren Unternehmen. [8]

DAS DUALE SYSTEM ALS ERFOLGSGESCHICHTE

Das duale Ausbildungssystem in Deutschland verbindet Theorie und Praxis – die Ausbildung erfolgt in einem Ausbildungsbetrieb und in der Berufsschule. Beispiel: drei bis vier Tage in der Woche Ausbildung im Betrieb, ein bis zwei Tage Besuch der Berufsschule. In manchen Ausbildungsberufen erfolgt der Berufsschulunterricht auch als

Blockunterricht. Die Auszubildenden erwerben praxisbezogenes Fachwissen, das sie im Betrieb praktisch umsetzen und weiter vertiefen können. Der Berufsschulunterricht wird als sinnvolle und notwendige Ergänzung zur Ausbildung im Betrieb gesehen: „*Systematischer Unterricht an der Berufsschule ist eine notwendige Ergänzung zur prozessorientierten Ausbildung im Unternehmen, welche eher auf spezifischen Anforderungen des Betriebs basiert*“ [9]. Darüber hinaus lernen die Auszubildenden neue Techniken, Verfahren, Maschinen etc. in der beruflichen Praxis kennen. Das Hauptmerkmal des deutschen Berufsausbildungssystems ist die enge Partnerschaft zwischen Arbeitgebern, Gewerkschaften und der Regierung. Verantwortungsbewusstes Handeln aller Teilnehmer, über die jeweiligen Interessen der einzelnen Gruppen hinaus, ist eine Voraussetzung für die Effizienz des dualen Systems.

Zusätzlich gibt es verschiedene Arten von (Vollzeit-) Berufsfachschulen. Für die Umsetzung sind die Bundesländer zuständig [10].

Im tertiären Bereich finden sich unterschiedliche Bildungswege, die zudem von Bundesland zu Bundesland unterschiedlich aussehen können. Es gibt öffentliche und private Universitäten, Fachhochschulen und andere Hochschulen.

„*Der Hochschulsektor umfasst verschiedene Arten von Hochschulen und, in begrenztem Umfang haben einige Länder Berufsakademien und Duale Hochschulen. Diese bieten Kurse an, die zu beruflichen Qualifikationen für diejenigen führen, die die Sekundarstufe II mit mindestens der Qualifikation abgeschlossen haben, welche sie zum Studium an einer Fachhochschule berechtigt.*“ [11] Die Zulassungsvoraussetzung ist das Abitur oder das Fachabitur, beispielsweise für Fachhochschulen.

DAUER DER BERUFLICHEN AUSBILDUNG IN DEUTSCHLAND:

Länderbericht
Deutschland

Berufsausbildung (meistens betrieblich):
in der Regel drei Jahre

Berufsfachschule in Vollzeit: ein bis drei Jahre

Technische Hochschule: ein, meistens zwei Jahre

Berufsausbildung im tertiären Bereich: drei oder mehr bis fünf Jahre

AUSBILDUNGSKOSTEN

Der Schulbesuch an Berufsschulen ist in der Regel kostenlos. "Die finanziellen Mittel für Berufsschulen - und vor allem die öffentlichen Berufsschulen - kommt vor allem aus dem öffentlichen Haushalt." [12]. Die Auszubildenden erhalten eine

monatliche Vergütung von ihrem Ausbildungsbetrieb (je nach Ausbildungsberuf bis zu 1.000 € pro Monat), die jedes Jahr ansteigt. Jugendliche mit sozialen Benachteiligungen, Lernschwierigkeiten oder Behinderungen und Jugendliche mit Migrationshintergrund mit unzureichenden Kenntnissen der deutschen Sprache haben unterschiedliche Möglichkeiten der Berufsausbildungsvorbereitung. Diese soll diesen Jugendlichen helfen, eine geeignete Berufsausbildung zu finden und in die Arbeitswelt einzutreten.

ANFORDERUNGEN DES ARBEITSMARKTS

Die Berufsausbildung muss den Anforderungen der Industrie gerecht werden. Wenn es einen Bedarf an Änderungen gibt, z.B. bei den Qualifikationsanforderungen vereinbaren die Bundesregierung, die Länder, die Industrie und die Gewerkschaften Grundprinzipien der Anpassung. Als Selbstverwaltungsorgane wurden den Kammern öffentliche Aufgaben in der dualen Ausbildung (d.h. zuständige Stellen) zugewiesen. Dazu gehören Beratungs- und Überwachungsfunktionen im Hinblick auf die einzelnen Ausbildungsverträge. Ausbildungsberater der Kammern bestätigen die Eignung von Unternehmen und Ausbildern für die Ausbildung und Beratung von Unternehmen und Auszubildenden. [13]

STÄRKEN

- öffentliche Berufsfachschulen sind kostenlos, bei betrieblicher Berufsausbildung gibt es ein Ausbildungsentgelt.
- Bafög für junge Menschen aus einkommensschwachen Familien, die die Sekundarstufe besuchen.
- Mehrere Programme der Regierung zur Förderung der beruflichen Ausbildung (z. B. Programm "Perspektive Berufsabschluss"), und um eine frühzeitige Beendigung der Ausbildung zu vermeiden). [14]
- Berufsausbildungsvorbereitung für Jugendliche z.B. mit Lernschwierigkeiten oder ungenügenden Sprachkenntnissen/Migrantenhintergrund.
- Die praktische Relevanz des dualen Systems der Berufsausbildung beinhaltet eine enge Verknüpfung des Ausbildungssystems und des Arbeitsmarktes und erleichtert so den Einstieg in die Arbeitswelt.
- Unter bestimmten Voraussetzungen ist eine berufliche Qualifikation (Abschluss) auch ohne regelmäßige Schulung möglich - externe Prüfung durch die Kammern.
- Im Jahr 2014 hat das BMBF eine Initiative zur Validierung nicht formaler und informeller

erworbener beruflicher Kompetenzen eingeleitet, die besser attestiert und anerkannt werden sollen. [15]

SCHWÄCHEN

- Immer noch nicht die gleichen Chancen für alle Jugendlichen in Bezug auf berufliche Qualifikation und Karriere – in fast keiner anderen Industrienation ist der sozioökonomische Hintergrund so entscheidend für den Erfolg in der Schule und für (berufliche) Bildungsmöglichkeiten wie in Deutschland [16]

3) BERATUNGS- UND COACHINGANGEBOTE

ANBIETER

Die Bundesagentur für Arbeit ist gesetzlich dazu verpflichtet, (kostenlose) Beratung zur beruflichen Laufbahn anzubieten (§ 29 SGB III). Es gibt Agenturen in allen größeren Städten und Gemeinden (mehr als 150 Arbeitsvermittlungen mit 600 Niederlassungen), die für Personen, die Arbeitslosengeld bekommen und auf der Suche nach einem neuen Job sind, zuständig sind. Darüber hinaus gibt es die Jobcenter, die ein Grundeinkommen sichern und auch Beratung und Coaching für Arbeitsuchende bieten, teilweise durch Fallmanagement. Bei den Arbeitsvermittlern und den Jobcentern arbeiten viele Beratungsfachkräfte für individuelle (Erst-) Beratung.

Es gibt kein bundesweit einheitliches Coaching- und Beratungs-Programm, Angebote können sich in den verschiedenen Bundesländern und auch in den Regionen eines Landes unterscheiden. Arbeitslose können auch von Programmen des Europäischen Sozialfonds (ESF) in Deutschland profitieren, die unterschiedliche Coaching- und Beratungsangebote, häufig auf regionaler Ebene, fördern. Zudem gibt es immer mehr regionale Initiativen, die beispielsweise über Landesministerien gefördert werden und dadurch ebenfalls kostenlos sind.

Die Arbeitsagenturen in allen Bundesländern bieten kostenfreie (Erst-) Beratung für Schulabsolventen, auch Hochschulabsolventen, für Arbeitslose und Arbeitnehmer, die von Entlassung bedroht sind sowie für Berufsrückkehrer/innen. Bei Bedarf schicken die Beratungsfachkräfte der öffentlichen Einrichtung die Ratsuchenden zu privaten Beratungsdienstleistern, die mit der Einrichtung einen entsprechenden Vertrag haben, um längere Coaching- / Beratungsprozesse (bis zu sechs Monate oder länger) zu ermöglichen.

Themen der Beratung können unter anderem die Berufswegeplanung und der (Wieder-) Eintritt in die Arbeitswelt nach einer Auszeit sein, Fähigkeiten und Kompetenzen des Arbeitssuchenden,

zudem Bewerbungstraining und Coaching für Bewerbungsgespräche. Darüber hinaus bieten viele private Institutionen und viele selbstständige Coaches, Beratungsfachkräfte etc. Berufsberatung an (gegen Gebühr).

RECHTLICHE BESTIMMUNGEN FÜR COACHING UND BERATUNG

Die Berufsbezeichnungen Coach und Berater/in sind in Deutschland keine geschützten Begriffe, formal gibt es für diese Tätigkeit keine rechtlich verbindliche, für das gesamte Berufsfeld gültige Zugangsregelung [17]. Unabhängig von der beruflichen Ausbildung her kann jede/r sich Coach, Berater/in oder Berufsberater/in nennen, und es gibt mehr als 300 Beratungsausbildungen von verschiedenen Anbietern in Deutschland. Vereinigungen im Bereich der Beratung wie der DVB - Deutscher Verband für Bildungs- und Berufsberatung e.V. – oder der ICF (International Coaching Federation) Deutschland haben Qualitätsstandards definiert und versuchen ethische Richtlinien und Kernkompetenzen von Coaching-/ Beratungskräften festzulegen [18], diese sind jedoch nicht bindend. Beratungsfachkräfte von privaten Bildungsträgern, die im öffentlichen Auftrag tätig sind, müssen den Anforderungen der öffentlichen Einrichtung, beispielsweise der Arbeitsagentur, entsprechen. Diese Anforderungen können z.B. ein Hochschulabschluss und einschlägige Berufserfahrung im Bereich Coaching und Beratung sein.

FINANZIELLE UNTERSTÜTZUNG

Wenn nötig übernimmt die Arbeitsagentur oder das Jobcenter die Beratungskosten für Arbeitsuchende. Zusätzlich gibt es finanzielle Unterstützung durch den ESF und seine nationalen und regionalen Unterstützungsprogramme.

STÄRKEN

- kostenlose Beratungs- und Coachingangebote für Arbeitssuchende durch Arbeitsagenturen, Jobcenter und von ihnen beauftragte Einrichtungen
- viele unterschiedliche Berater/innen bieten berufsbezogene Beratung an, man kann zwischen verschiedenen Beratungsansätzen wählen

SCHWÄCHEN

- unzureichende staatliche Reglementierung/ Kontrolle einer professionellen Ausbildung und Qualifikation der Beratungsfachkräfte
- uneinheitlicher, verwirrender Markt von Beratungsqualifikationen und -abschlüssen

1 Vgl. <https://www.bmbf.de/de/weiterbildung-71.html>

2 Hensen, Kristina Alice, Hippach-Schneider, Ute: CEDEFOP ReferNet Germany VET in Europe Country report, 2012, S. 20f

3 Vgl. ebd. S. 21

4 Siehe auch: <https://www.bmbf.de/de/haben-sie-fragen-zu-bildung-oder-weiterbildung-dann-rufen-sie-uns-einfach-an-264.html>

5 Vgl. <http://www.meister-bafoeg.info/de/36.php>

6 cf. <https://www.bmbf.de/de/bundesprogramm-bildungspraemie-880.html>

7 Cedefop, S. 26

8 http://www.frankfurt-main.ihk.de/berufsbildung/marktplatz/projekte/schule/berufsvorbereitung/duale_system/

9 Cedefop, S. 12

10 Ebd.

11 Ebd. S. 18

12 Ebd. S. 32

13 Ebd. S. 12

14 Vgl. <https://www.bmbf.de/de/berufliche-bildung-69.html>

15 Vgl. Berufsbildungsbericht des Bundesministeriums für Bildung und Forschung 2015, S. 6

16 Vgl. <https://www.bmbf.de/de/internationale-vergleichsstudien-1229.html>

17 Vgl. <http://www.dvb-fachverband.de/102.html>

18 Vgl. <http://www.coachfederation.de/>

Länderbericht Bulgarien

Die Zusammenfassung des Länderberichts für Bulgarien beinhaltet kurze Informationen über das nationale Bildungssystem, die Institutionen und die Bestimmungen bzgl. beruflicher Aus- und Fortbildungen, sowie Informationen über das Berufsberatungssystem, die nützlich für Fachkräfte und Berater/innen sein können, die Dienstleistungen für auf dem Arbeitsmarkt benachteiligte Menschen anbieten.

Der **Nationale Qualifikationsrahmen für Bulgarien (NQF)** [1] wurde implementiert, die ECTS für die Hochschulbildung angenommen, und die ECVET für die Berufsausbildung, welches fortwährendes Training und informelles Lernen beinhaltet, wird eingeführt. NQF deckt das gesamte Bildungssystem sowie alle dazugehörigen Qualifikationen ab. Es beinhaltet neun Stufen, sowie eine Vorbereitungsstufe (Stufe 0). Stufe Eins bis Vier entsprechen der Ausbildung und Qualifikation des Schulsystems (allgemein- sowie berufsbildend). Stufe Fünf entspricht der Ausbildung an einer Berufsschule. Die sechste bis achte Stufe beinhalten die im Hochschulsystem erlangten Qualifikationen – die Abschlüsse „*Professional Bachelor*“, „*Bachelor*“ und „*Master*“, sowie den Doktorgrad.

GESETZLICHE BESTIMMUNGEN BEZÜGLICH BILDUNG, AUSBILDUNG UND BERUFSBERATUNG

Verfassung von Bulgarien [2] bestimmt das Recht auf Bildung und die Pflicht des Staates Bildung zu fördern.

Arbeitsgesetzbuch [3] – Dieses Gesetzbuch regelt die Arbeitsbeziehungen zwischen Arbeitnehmer und Arbeitgeber, sowie alle weiteren Beziehungen zwischen diesen Parteien.

Vorschul- und Schulgesetz [4] – Dient als Grundlage für die Bildungsreform. Das Gesetz führt mehrere neue Aspekte ein, die in den nächsten Jahren in Kraft treten werden: die Genehmigung für staatliche Hilfe für Privatschulen, die Erstellung einer neuen staatlichen Kontrollinstitution für Schulen, der zeitliche Umfang der Bildungsgrade, etc.

Berufsbildungsgesetz [5] – Regelt die sozialen Beziehungen die mit folgendem verknüpft sind: Gewährleistung des Rechts auf berufliche Aus- und Weiterbildung (VET: vocational education and training); Deckung des Bedarfs an ausgebildeten, wettbewerbsfähigen Arbeitskräften;

Bereitstellung der Bedingungen für ein Funktionieren und Entwickeln des beruflichen Aus- und Weiterbildungssystems.

Hochschulgesetz [6] – Regelt die Bildung, die Aufgaben, die Leitung, sowie die Finanzierung des Hochschulwesens. Die Hochschulen sollen ein System der Ansammlung und Übertragung von Credits (ECTS) sicherstellen, die zur Einschätzung des Wissens und der Fähigkeiten von den Studierenden genutzt werden können.

Arbeitsförderungsgesetz [7] – Regelt die mit den steigenden Arbeitsplätzen und der steigenden Arbeitsfähigkeit, welche durch Programme und Maßnahmen der beruflichen Erwachsenenbildung und lebenslangem Lernen entstand, verbundene Öffentlichkeitsarbeit, sowie die Förderung professioneller Informationen, Beratungen, Motivationstrainings und Schulungen zur Erlangung professioneller Qualifikationen für berufstätige und arbeitslose Personen. Diese Verordnung bietet die Möglichkeit, aktive Maßnahmen zur Unterstützung des Zugangs zu einer Beschäftigung für „*Benachteiligte Gruppen auf dem Arbeitsmarkt*“ anzuwenden.

Handwerksgesetz [8] – Regelt die Beziehungen verbunden mit der Handwerksausübung, der Organisation, und damit verbundenen Ausbildungen.

Gesetz für legale gemeinnützige Organisationen [9] – Laut der bulgarischen Gesetzgebung können legale gemeinnützige Organisationen berufliche Erwachsenenbildung anbieten.

WEITERE STRATEGISCHE DOKUMENTE:

- **Nationale Strategie für Lebenslanges Lernen für den Zeitraum 2014-2020** [10]
- **Strategie für die Entwicklung des Hochschulwesens in Bulgarien für den Zeitraum 2014-2020** [11]
- **Strategie für die Entwicklung der Berufsbildung in Bulgarien für den Zeitraum 2015-2020** [12]
- **Leitplan für Berufsberatung in Bulgarien 2009-2013** [13]
- **Nationaler Maßnahmenplan für Beschäftigung** [14] Institutionelles Rahmenkonzept für die Leitung des Nationalen Systems für Bildung, Erwachsenenbildung, Berufsbildung und Berufsberatung.

INSTITUTIONEN AUF NATIONALER EBENE:

Der Ministerrat entscheidet über Staatspolitik im Bereich Bildung, einschließlich Berufsbildung, Dienstverhältnisse und den Arbeitsmarkt.

Das Ministerium für Bildung und Wissenschaft leitet, koordiniert und realisiert die Staatspolitik im Bereich der beruflichen Aus- und Weiterbildung und regelt die weiterführende Berufsbildung.

Das Ministerium für Arbeit und Sozialpolitik entwickelt, koordiniert und realisiert die Staatspolitik, um Arbeitsstellen und Ausbildungen, mit denen professionelle Qualifikationen erlangt werden können, zu fördern.

Das **Personalentwicklungszentrum** [15] organisiert, berät, koordiniert und führt Projekte sowie Forschung im Bereich der allgemeinen Bildung, der beruflichen Aus- und Weiterbildung, dem Arbeitsmarkt und Humanressourcen in Bulgarien durch. Die Arbeitsagentur des Ministeriums für Arbeit und Sozialpolitik implementiert die Staatspolitik bzgl. Arbeitsstellenförderung, Schutz des Arbeitsmarktes, professionelle Informationsleistung und Beratung, Berufsbildung für Arbeitssuchende und Beschäftigte, sowie Vermittlungsdienstleistungen in Arbeitsverhältnissen.

Die **nationale Agentur für Berufsbildung (NAVET)** [16] trägt zur Entwicklung und Qualitätssicherung des Systems der beruflichen Aus- und Weiterbildung, sowie zur Errichtung eines eingebundenen Systems zur Verbesserung der Arbeitsfähigkeit verschiedener Zielgruppen in allen Lebensbereichen, bei.

Das Ministerium für Kultur implementiert die Staatspolitik in Kunstakademien; beteiligt sich an der Entwicklung, Koordinierung und Aktualisierung des SER – Erwerbs für professionelle Qualifikation; sowie an der Entwicklung, Koordinierung und Aktualisierung der Berufsliste für das berufliche Aus- und Weiterbildungssystem.

Das Gesundheitsministerium ist involviert in der Koordinierung der Berufsliste für das berufliche Aus- und Weiterbildungssystem; definiert chronische Erkrankungen sowie physische und sensorische Behinderungen.

Die sektoralen Ministerien beteiligen sich in: der Entwicklung, Koordinierung und Aktualisierung der staatlichen Bildungsanforderungen für die berufliche Qualifikation; der Entwicklung, Koordinierung und Aktualisierung der Berufsliste für das berufliche Aus- und Weiterbildungssystem, der Koordination des staatlichen Zulassungsplans der Schulen, sowie Aktivitäten des Vorstands und Experten-Komitees von NAVET.

Die repräsentativen Organisationen auf nationaler Ebene der Arbeitgeber und Arbeitnehmer sind involviert in: die Entwicklung, Koordinierung und Aktualisierung der staatlichen Bildungsanforderungen zur Erreichung der beruflichen Qualifikation; die Entwicklung, Koordinierung und Aktualisierung der Berufsliste für das berufliche Aus- und Weiterbildungssystem; die Aktivitäten des Vorstands und des Experten-Komitees von NAVET, sowie die Prüfungsorganisation und Durchführung zur Erlangung der beruflichen Qualifikation.

INSTITUTIONEN AUF REGIONALER EBENE:

Die regionale Arbeitsvermittlungsabteilung koordiniert die Implementierung der Staatspolitik für die Erlangung der beruflichen Qualifikation; regt Maßnahmen und Schulungsprojekte an; koordiniert und unterstützt die Aktivitäten der kommunalen Arbeitsamtsabteilung, einschließlich Dienstleistungen für Berufsberatung in der Region.

Die regionale Aufsichtsbehörde für Bildung implementiert die Staatspolitik im Bereich des beruflichen Aus- und Weiterbildungssystems durch die Entwicklung von Projekten, Programmen und Strategien für die Entwicklung, Tätigkeit und Verbesserung des Systems in der Region.

Die regionale Verwaltungsbehörde beteiligt sich an der Implementierung der Staatspolitik bzgl. Dienstverhältnissen und Berufsberatung in der Region.

INSTITUTIONEN AUF KOMMUNALER EBENE:

Die Stadtverwaltungen implementieren die Staatspolitik im Bereich des beruflichen Aus- und Weiterbildungssystems in ihrem Gebiet. Sie beteiligen sich an der Finanzierung des Bereichs durch Geldmittel der Stadtverwaltung, welche hauptsächlich für die genaue Bestimmung des notwendigen Personals, sowie der Verbesserung der Ausstattung an Schulen bestimmt sind.

Die Arbeitsamtsabteilung organisiert Vermittlungsgebühren für die Arbeitsvermittlung; bietet professionelle Informationen und Beratung bzgl. des optimalen Programms für Schulungen und Anstellungen; organisiert Berufsbildung und Motivationstrainings für arbeitssuchende und berufstätige Personen. Anbieter für Erwachsenenbildung und Berufsbildung: Fortlaufende Berufsbildung wird von Institutionen im Bereich der Schulbildung, sowie der außerschulischen Bildung durchgeführt. Schulungen zur Erlangung der Berufsqualifikation werden ausgeübt von Ministerien, Arbeitsvermittlungsabteilungen,

Universitäten, (Universitäts-)Krankenhäusern, Arbeitgeberorganisationen, Arbeitnehmerorganisationen, Handwerksorganisationen, Gewerkschaften, Bürgergesellschaften, sowie von NAVET lizenzierten Berufsbildungszentren.

INFORMATIONSQUELLEN FÜR FORTBILDUNG UND BERUFSBILDUNG:

Die führende Institution im nationalen Informationsgefüge ist das ‚**National Centre for Information and Documentation**‘ [17]. Es erstellt, speichert, verarbeitet und verbreitet Informationen und Unterlagen über Modelle und Strukturen der Betriebsführung und die Mittel zur Gewährleistung der allgemeinen Bildung, Hochschulbildung, sowie des Jugend- und Wissenschaftssystems. Das Informationsspektrum wird durch die Entwicklung spezialisierter Datenbanken im Bereich Bildung, Wissenschaft, Technologie und Erneuerung aufrechterhalten.

Das öffentliche Verzeichnis des Ministeriums für Bildung [18] beinhaltet Listen aller staatlichen, kommunalen und privaten Berufsschulen, sowie von privaten Berufsfachschulen des Sekundarschulwesens.

NAVET, die Arbeitsagentur und Universitäten bieten Informationen über Schulungen und Umschulungen in Übereinstimmung unter Einbezug des Bedarfs des Arbeitsmarktes an.

FINANZIELLE UNTERSTÜTZUNG:

Vorschule und Schulbildung in Bulgarien ist kostenfrei und wird vom Staat finanziert. Die Hochschulbildung wird durch den Staatshaushalt und Gebühren der staatlichen Universitäten finanziert. Die Hauptfinanzierungsquelle für Berufsberatungsdienste ist der Staatshaushalt. Die Arbeitsagentur bietet professionelle Schulungen und Motivationstrainings für Arbeitssuchende, sowie Stipendien für Arbeitssuchende in beruflicher Ausbildung.

Private Bildungsinstitute werden nicht vom Staat finanziert. Die Bildung und Ausbildung kann vom Arbeitgeber oder von den Teilnehmenden selbst finanziert werden.

Das operative Programm „**Human Resource Development (OPHRD)**“ [19] setzt mehrere Prioritäten, einschließlich Bildung und Ausbildung. Lebenslange Lernmöglichkeiten, die darauf ausgelegt sind den Zugang zum Arbeitsmarkt oder die soziale Integration in benachteiligte, marginalisierte Zielgruppen zu verbessern, werden Personen jeden Alters angeboten.

Das operative Programm „*Science and Education for Smart Growth*“ [19] zeigt die Prioritäten und Zielvorgaben für Investitionen auf, um Forschung und Innovationen, sowie die Allgemeine Hochschulbildung und Berufsbildung zu stärken. Investitionen im Bereich der Bildung zielen darauf ab, Schlüsselfähigkeiten von Schülern und Kindern zu verbessern, u.a. mit Hilfe von innovativen Lehrmethoden.

ARBEITSMARKTANFORDERUNGEN:

Die für die Ausgestaltung und Umsetzung des Regelwerks für das berufliche Aus- und Weiterbildungssystem zuständigen Institutionen, sind auch für die Verbindung zwischen diesem und den Arbeitsmarkttendenzen verantwortlich. Engere Verbindungen zwischen dem beruflichen Aus- und Weiterbildungssystem und den ökonomischen Prioritäten der Kommunen und Regionen werden angestrebt. In manchen Schulen werden jedoch weiterhin traditionelle Berufsausbildungen angeboten, ungeachtet der Abnahme der Nachfrage oder gar der Schließung ganzer Industriezweige. Die Diskrepanz zwischen der erworbenen Qualifikation und der Möglichkeit zur beruflichen Ausübung führt zu einer Abwanderung einer bedeutenden Anzahl an jungen Menschen und nötiger Arbeitskraft. Aus diesem Grund werden Arbeitgeber, Arbeitsuchende und Beschäftigte mehr und mehr zu einer Berufsausbildung geführt, die Ausbildungen zu Fachkräften ermöglicht, auf die Bedürfnisse des Arbeitsmarktes angepasst ist, sowie den Erwerb von praktischem Wissen und Fähigkeiten in einem realen Arbeitsumfeld ermöglicht.

BERUFSBILDUNGS- UND BERUFSBERATUNGSDIENSTE:

Die Hauptanbieter für Berufsorientierung und Beratung entstammen gegenwärtig dem öffentlichen Sektor. Hierfür zuständig im Bereich der Schulbildung sind die Berufsberater der regionalen Berufszentren des Ministeriums für Bildung und Wissenschaft. Im Bereich der Hochschulbildung übernehmen dies die Berufsberater der universitären Berufszentren. Im Beschäftigungssystem wird dies ausgeführt von Mediatoren und Psychologen der Arbeitsabteilung, sowie von Berufsberatern der regionalen Beratungszentren der Arbeitsagentur. Im privaten Sektor werden Dienste der professionellen Orientierung und Beratung von Zentren für Information und berufliche Beratung angeboten, die von NACET lizenziert werden. Weiterhin bieten Firmen Schlichtungsaktivitäten

in Beschäftigung, sowie diverse Beratungs- und Schulungsangebote an. Berufsberatung im privaten Bereich ist gegenwärtig noch nicht ausreichend entwickelt und hat nur eine geringe Auswirkung auf die Arbeitsmarktsituation in Bulgarien.

Fachkräfte im Bereich der Berufsberatung sind in erster Linie Personen mit Hochschulabschluss im Bereich Psychologie, Pädagogik, Soziologie, Soziale Arbeit, jedoch auch aus anderen Bereichen wie z.B. der Volkswirtschaftslehre oder dem Personalmanagement, da für diese Arbeitsstelle keine spezifischen gesetzlichen Vorschriften existieren. Die Möglichkeiten zur spezialisierten Weiterbildung für Berufsberater sind in den Hochschulreinrichtungen und Weiterbildungseinrichtungen in Bulgarien limitiert. Dies hängt hauptsächlich damit zusammen, dass die Berufsberatung nicht als eigenständiges Fachgebiet, sondern als Teilgebiet der Pädagogik angesehen wird. Nichtsdestotrotz gibt es einige Optionen der Weiterbildung.

Das Internationale Programm „*Global Career Development Facilitator*“ (GCDF) – ein Programm für die Ausbildung und Zertifizierung von Beratern in über 40 Ländern weltweit – wurde im Jahr 2006 in Bulgarien vorgestellt. GCDF bietet Standardisierungen und Zertifizierungen für Fachleute der Berufsberatung an, angepasst an die spezifischen Besonderheiten der verschiedenen Länder. In Bulgarien wird das Programm geleitet von der **„Business Foundation for Education“**, einer **Vertreterorganisation des „National Board for Certified Counsellors in Bulgaria“** [20].

In den bulgarischen Universitäten entstanden mehrere Masterstudiengänge und Graduiertenprogramme, nachdem die Arbeitsstelle des Berufsberaters in die Nationale Klassifizierung von Berufen aufgenommen wurde. Diese auf die Karriereberatung spezialisierten Programme sind zurzeit:

„Career Development Counselling“ – Masterstudiengang an der Universität Ruse „Angel Kanchev“ [22];

„Career education at institutions and networks for informal education“ – Masterstudiengang als Fernstudium der Sofia Universität „St. Kliment Ohridski“ [23];

„Human resources management“ – ein Qualifikationsprogramm der „St. Cyril and St. Methodius“ Universität Veliko Turnovo [24].

In den meisten Universitäten existieren „Berufsentwicklungszentren“. Die dort angebotenen Dienste beinhalten Berufsberatung, Organisation von Seminaren bzgl. Karriereentwicklung, Orga-

nisation von Info-Tagen bzgl. Praktika, sowie die Organisation von Praktika und die Unterstützung der Entwicklung von praktischen Fähigkeiten und Erfahrungen von jungen Menschen. Diese Center interagieren zwischen den Universitäten und Unternehmen.

WEITERE ANMERKUNGEN:

Wichtige Änderungen des Gesetzes der Berufsbildung werden getätigt um die Prüfung des Wissens, der Fähigkeiten und der Kompetenzen, welche durch informelles und individuelles Lernen erlangt werden zu regeln; um die Qualität des beruflichen Aus- und Weiterbildungssystems zu gewährleisten, sowie um die Ansammlung und Übertragung von Credits in der Berufsbildung zu organisieren.

GOOD PRACTICE BEISPIELE

Im Rahmen des Projektes „System of career guidance in school education“ werden regionale Center für Berufsberatung mit Hilfe der regionalen Aufsichtsbehörde für Bildung erschaffen, Berufsberater angestellt und ausgebildet, und ein **Nationales Portal der Berufsberatung für Studenten** erstellt [25].

Das von der Arbeitsagentur eingeführte Programm *„Services for the development of a flexible labour market“* errichtet regionale Beratungszentren in denen professionelle Informations- und Beratungsdienste angeboten, sowie Pläne für die Berufsentwicklung ausgestaltet werden.

Das vom Personalentwicklungszentrum geleitete **„Euroguidance Bulgaria project“** [26] bildete Berufsberater aus und veranstaltete zahlreiche Informationskampagnen. *„Euroguidance Bulgaria“* ist Teil eines 33 Center umfassenden europäischen Netzwerks, welches die Entwicklung von Qualitätskarriereberatungsdiensten in Europa unterstützt, sowie Informationen bzgl. der Bildungsmobilität in Europa anbietet.

.

(Internetseiten abgerufen im Februar 2017):

- [1] National Qualifications Framework of the Republic of Bulgaria: <http://www.strategy.bg/StrategicDocuments/View.aspx?lang=bg-BG&Id=719>
- [2] Constitution of the Republic of Bulgaria, Promulgated State Gazette No 56/13.07.1991, letzte Änderung SG No 100/18.12.2015
- [3] Labour Code, Promulgated State Gazette No 26 /01.04.1986, last amendment SG No 105/30.12.2016
- [4] Pre-school and school education act, Promulgated State Gazette No 79/13.10.2015, letzte Änderung SG 105/30.12.2016
- [5] Law on Vocational Education and Training, Promulgated State Gazette No 68 /30.07.1999, letzte Änderung SG No 105/30.12.2016
- [6] Higher Education Act, Promulgated State Gazette No 112 /27.12.1995, letzte Änderung SG No 98/09.12.2016
- [7] Promotion of Employment Act, Promulgated State Gazette No 112 /29.12.2001, letzte Änderung SG No 88/08.11.2016
- [8] Law on Crafts, Promulgated State Gazette No 42 /27.04.2001, letzte Änderung SG No 79/13.10.2015
- [9] Law for Legal Non-Profit Organisations, Promulgated State Gazette No 81 /06.10.2000, letzte Änderung SG No 103/27.12.2016
- [10] National Strategy for Lifelong Learning for the period 2014-2020: <http://www.mon.bg/?go=page&pagelId=74&subpagelId=143>
- [11] Strategy for development of higher education in the republic of Bulgaria for the 2014 - 2020 period: <http://www.mon.bg/?go=page&pagelId=74&subpagelId=143>
- [12] Strategy for development of vocational education and training in Bulgaria for the period 2015-2020: <http://www.navet.government.bg/bg/media/Strategia-POO-2014.pdf>
- [13] Roadmap for career guidance in Bulgaria 2009 – 2013: http://www.navet.government.bg/bg/media/Career-guidance-for_Life.pdf
- [14] National Action Plan for Employment: <https://mlsp.government.bg/index.php?section=POLICIESI&lang=&l=249>
- [15] Human Resources Development Centre: <http://www.hrdc.bg>
- [16] National Agency for Vocational Education and Training: <http://www.navet.government.bg>
- [17] National Centre for Information and Documentation: <http://nacid.bg/bg/>
- [18] Ministry of Education and Science, Register of high schools and kindergartens, Register of private college in secondary education: <http://www.mon.bg/?go=page&pagelId=8&subpagelId=78>
- [19] Operational Programmes: <http://www.eufunds.bg/>
- [20] National Board for Certified Counsellors in Bulgaria: <http://bulgaria.nbcc.org/bg/>
- [21] National Classification of Occupations: http://www.nsi.bg/sites/default/files/files/pages/Classifics/NKPD-2011_1-928.pdf
- [22] University of Ruse "Angel Kanchev": <https://www.uni-ruse.bg>
- [23] Career education at institutions and networks for informal education: https://www.uni-sofia.bg/index.php/bul/universitet_t/fakulteti/fakultet_po_pedagogika/uchebna_dejnost_bakalavri_magistri_doktoranti_sdk/magist_rski_programi/fakultet_po_pedagogika/neformalno_obrazovanie/karierno_obrazovanie_v_instituci_i_i_mrezhi_z_neformalno_obrazovanie_zadochno_obuchenie
- [24] Human resources management: <http://www.uni-vt.bg/bul/spec/speclist.aspx?sptype=4>
- [25] National portal for career guidance to students: <http://orientirane.mon.bg/>
- [26] Euroguidance Bulgaria project: <http://euroguidance.hrdc.bg>

ENTWICKELT VON

UNIVERSITÄT RUSE
"ANGEL KANCHEV"

Prof. Nikolay MIHAILOV, PhD
Assoc. Prof. Emiliya VELIKOVA, PhD
Principal Lecturer Milena POPOVA, MSc
Principal Lecturer Svilen KUNEV, PhD
Assoc. Prof. Yoana RUSEVA, PhD

TERRITORAL ORGANISATION OF THE SCIENTIFIC AND TECHNICAL SPECIALISTS - RUSE

Zdravko TSANKOV, MSc
Ana CHIPRIYANOVA, MSc
Svetlana GANCHEVA, MSc
Elka POPOVA, MSc

Diese kurze Übersicht des Bildungssystems in Rumänien ist eine mögliche Informationsquelle für den Beratungsprozess, da der Bildungshintergrund des Klienten mit Hilfe des Wissens um die Stärken und Schwächen des Bildungssystems präziser eingestuft werden kann. Weiterhin erfasst der Bericht Tendenzen der gegenwärtigen Arbeitsmarktanforderungen, sowie finanzielle Unterstützungsleistungen.

1) ÜBERSICHT ÜBER DAS NATIONALE ERWACHSENENBILDUNGSSYSTEM

Das Bildungssystem in Rumänien umschließt öffentliche und private Bildungsinstitute. Die Möglichkeit von einem Sektor in den anderen zu wechseln ist gesichert durch gesetzlich festgelegte Konditionen. [1] Die Schulpflicht ist verfassungsrechtlich geregelt und verpflichtend bis zum 16./17. Lebensjahr. Das rumänische Bildungssystem ist in zwei Stufen gegliedert: die voruniversitäre Stufe (verpflichtend bis zur zehnten Klasse) und die Hochschulbildung. Mit dem 16. Lebensjahr beginnt die zweite Phase der Sekundarstufe und dauert zwei oder drei Jahrgangsstufen. Diese zweite Phase ist nicht verpflichtend, bleibt jedoch kostenfrei und wird von Sekundarschulen, Berufsschulen, Handwerksschulen oder spezialisierten Zentren für zwei oder drei Jahre angeboten mit dem Ziel der Integration in das Berufsleben. [2] Der Hauptfokus des allgemeinen Bildungswesens, beginnend mit dem Kindergarten und darauf folgend der Grundschule und den weiterführenden Schulen, liegt in der Vermittlung eines allgemeinen und theoretischen Wissen, bspw. Kommunikation in der Muttersprache, Fremdsprachen, Mathematik und wissenschaftliche und technologische Grundkompetenzen, jedoch ohne

Bezug zum Arbeitsmarkt. Hochschullehrpläne konzentrieren sich in der Regel auf drei Bereiche: 1) theoretische Ausbildung (Geisteswissenschaften); 2) technische Ausbildung (technische Dienstleistungen, Naturwissenschaften) und 3) „talentbasiert“ (Sport, künstlerisch, Militär, Theologie). [3]

ÖFFENTLICHE UND PRIVATE ANBIETER FÜR ERWACHSENENBILDUNG IN RUMÄNIEN

Öffentliche Bildungsanbieter sind bspw. nachgymnasiale Berufsschulen, Meisterschulen, Berufsverbände und gemeinnützige Organisationen für Erwachsenenbildung. Nachgymnasiale Berufsschulen (zugänglich für Absolvent/innen der höheren Schulbildung) bieten Qualifikationen in technischen Bereichen, bspw. im elektronischen, mechanischen, Ingenieurwesen, Tourismus oder im Gesundheitswesen, an. Meisterschulen bieten Qualifikationen für Angestellte im Bereich Bergbau, Montanistik, industrielle Chemie und im Agrarsektor an. Von 2011 bis 2012 existierten 88 öffentliche und vier private Meisterschulen. [4] Der Markt für Sprach- und IT-Kurse wird von privaten Anbietern dominiert. Kulturelle Aktivitäten werden zumeist von semi-öffentlichen Institutionen angeboten, z.B. von Universitäten und Kulturhäusern. Gemeinnützige Organisationen sind oft die ersten, die neue Methoden anwenden, da diese von einer flexiblen Struktur, sowie geringeren haushaltsmäßigen Beschränkungen und administrativen Verpflichtungen profitieren. [5] Die Berufsausbildung wird in Rumänien jedoch oft vom Staat oder den Landesämtern bereitgestellt. Statistiken bezüglich aller Arten von ALE (adult and learning education), mit deren Hilfe das Verhältnis von öffentlichen, staatlichen und privaten Anbietern erkenntlich wäre, existieren nicht. Alle Bildungsinstitute in Rumänien erhalten behördliche Anweisungen, bspw. von der NAE (Arbeitsagentur) oder von der Europäischen Union, sofern Programme vom Europäischen Sozialfond finanziert werden.

GESETZLICHE BESTIMMUNGEN

Öffentlichen und privaten Instituten mit einer Schulungsfunktion ist es gemäß der Anordnung 129/2000 möglich, fortdauernde Schulungsprogramme auf dem freien Markt anzubieten, jedoch dürfen nur autorisierte Institute national anerkannte Zertifikate anbieten. Arbeitgeber können ebenfalls weiterführende Schulungen für ihre Mitarbeiter/innen organisieren, dürfen jedoch keine national anerkannten Zertifikate anbieten, sofern sie keine legale Autorisierung für jedes spezifische Programm besitzen. [6]

Um eine solche Autorisierung zu erlangen, müssen Schulungsanbieter nachweisen, dass ihre Programme von – in dem jeweiligen Einsatzfeld – ausgebildeten Fachkräften, mit zusätzlichem

pädagogischem Hintergrund in der Erwachsenenbildung, durchgeführt werden.

Zur „ständigen Weiterbildung“ gibt es bezüglich des rechtlichen Rahmens einen extra Abschnitt im Bildungsgesetz 1/2011. [7]

Lebenslanges Lernen steht für alle Bildungsaktivitäten – formell, wie informell – welche zur Entwicklung diverser Kompetenzen beitragen. Lebenslanges Lernen schließt demnach die Früherziehung, die allgemeine Schulpflicht, das Studium und die weiterführende Erwachsenenbildung mit ein.

Kursangebote, Datenbanken und weitere Informationsquellen bzgl. der Erwachsenenbildung:

Die für die Organisation und Akkreditierung der Erwachsenenbildung verantwortlichen Schlüsselministerien sind das „Forschungs- und Innovationsministerium“, das „Sozialministerium“ und das „Kultusministerium“ – abhängig vom jeweils angebotenen Programm.

INFORMATIONSQUELLEN ZUR ERWACHSENENBILDUNG

1) Internetbasierte Datenbanken und Informationen

- Internetseite der nationalen Arbeitsagentur – Informationen bzgl. Erwachsenenbildung, Firmenkontaktmessen, sowie zu Kongressen und Kursangeboten (landesweit, Suchfunktion für lokale Angebote) www.anofm.ro
- Internetseite des Europäischen Sozialfonds in Rumänien – Informationen zu Finanzierungsmöglichkeiten, aktuellen Projekten, rechtlichen Rahmenbedingungen, nützliche Links - <http://www.fse-romania.ro/>

2) Andere Informationsquellen

- Career4U: Software zur Berufsberatung, die von dem europäischen Projekt Digi Guidance des Leonardo Da Vinci Programms entwickelt wurde. Hilft Nutzern ihren eigenen Berufsweg gemäß ihrer Interessen, Fähigkeiten und dem individuellen Bildungsniveau zu finden.

3) Persönliche Beratung zu Kursangeboten

- Bei den Arbeitsagenturen (kostenlos)
- Beratung und Coaching bei einem (privaten) Berufsberater (gegen eine Gebühr)

Finanzielle Unterstützung der Erwachsenenbildung in Rumänien

Der rumänische Staat gewährleistet den Zugang zu Bildung und fortdauernden professionellen Schulungen. In erster Linie wird die finanzielle Unterstützung der Arbeitsagenturen genutzt. Diese trifft zu auf: Jugendliche und Erwachsene, welche die Schulpflichtzeit nicht abgeschlossen oder die Schule abgebrochen haben, Personen mit besonderem Förderbedarf, Jugendliche und Erwachsene die nach einem Arbeitsauslandsaufenthalt zurückkehren, Jugendliche und Erwachsene die Bürger/innen in ökonomisch und sozial benachteiligten Gemeinden sind, Beschäftigte mit einem Alter von über 40 Jahren mit einem niedrigen Bildungsstand und einem niedrigen Qualifikationsniveau, Schüler/innen mit einem hohen Abbruchsrisiko, sowie alle Bürger/innen, die von einer ständigen Weiterbildung profitieren wollen.

1) BERUFSBILDUNGSSYSTEM IN RUMÄNIEN

Berufsberatungsdienste werden von staatlichen Agenturen, wie der NAE, und von privaten Fachkräften angeboten. Diese Dienste zielen auf die Schaffung eines Zugangs zum Arbeitsmarkt ab. Zusätzlich zur kompetenzorientierten Beratung (Beratung zur Lebenslauferstellung, Entwicklung von Berufsfindungsfähigkeiten) führen Berater/innen gelegentlich auch persönliche Einschätzungen durch und ermuntern die Klient/innen auf eigene Faust mögliche Berufswege zu entdecken. Laut Statistiken der ANC existieren 4279 Beschäftigungen, von denen mehr als 116 ein vorgeschriebenes Schulungsprogramm benötigen.

Gängigste Berufsbildungswege (bspw. über Schulen, Firmen, oder Universitäten)

In Rumänien existieren zwei Arten der Berufsbildung:

- Innerhalb der allgemeinbildenden Schulen ist eine Belegung einzelner Berufsfelder von der neunten bis zur zwölften Klasse möglich. Danach besteht die Wahl, eine Universitätsausbildung in dem entsprechenden Fach zu erlangen, oder einen entsprechenden Beruf aufzunehmen (bspw. Pädagogik, Kunst, Sport, Militär, Tourismus, Lebensmittelbranche)
- Beruflich a) Berufsschulen bieten in zweijähriger Ausbildung niedrigqualifizierte Stellen wie Verkäufer, Schweißer, oder Bauarbeiter an. Zur Erlangung einer höheren Qualifikation ist ein Extrajahr zwischen dem zweiten Jahr an der Berufsschule und der elften Klasse an der allgemeinbildenden Schule nötig. b) Ausbildungsschule – eine zweijährige Schulzeit, die auf die

Ausbildung in Firmen ausgelegt ist, welche die Auszubildenden in der Regel übernehmen. Einst populär, wird dieser Zweig heute kaum noch genutzt, da es auf diesem Weg keinen Zugang zu einer Universitätsbildung gibt und Rumänien keine Tradition im Bereich der Berufsausbildungen hat.

Dauer der Berufsbildung in Rumänien:

- **Firmenbasierte Berufsbildung oder Ausbildung:** meist zwei Jahre.
- **Vollzeit Berufsschule:** zwei bis fünf Jahre.
- **Berufsfachschulen:** operieren ähnlich wie die Werkmeisterschulen in Österreich und bieten in Teilzeit Werkmeisterprüfungen an, mit denen Berufstätige ihre technischen Fähigkeiten verbessern und somit Positionen im mittleren Management erreichen können.
- **Berufsbildung im tertiären Bereich:** drei bis fünf Jahre.

Kosten:

Die finanzielle Grundlage für anerkannte Berufsschulen, allgemeinbildende Schulen, private und religiöse Bildungsangebote sowie staatliche Hochschulbildung, wird vom Staat bereitgestellt. Das Budget errechnet sich durch die vom nationalen Bildungsministerium errechneten Standardkosten pro Schüler.

Öffentliche Bildung ist dem Gesetz zufolge kostenfrei, jedoch werden für manche Bildungsaktivitäten Steuern verlangt. Weiterhin kann eine gewisse Bildung von Wirtschaftseinheiten oder anderen legalen Personen finanziert werden. Andere Unterstützungsmöglichkeiten sind Stipendien, Spenden, Patenschaften etc.

Freier Zugang zur Berufsberatung und Orientierungsdiensten wird allen Schüler/innen, Student/innen und Arbeitssuchenden vom Staat gewährleistet. Die Förderung des lebenslangen Lernens wird durch öffentlich-private Partnerschaften, Gelder von Arbeitgebern, Nichtregierungsorganisationen sowie der EU gewährleistet.

Länderbericht
Bulgarien

Arbeitsmarktanforderungen:

Die Berufsbildung muss den Anforderungen der Wirtschaft entsprechen. Daher kann sich die Berufsbildung an dem nationalen Qualifikationsregister orientieren und unter Einbeziehung der Forderungen der nationalen Arbeitsagentur organisieren. Das „Nationale Zentrum für die Entwicklung der Berufsausbildung“ (CNDIPT) führte in

Partnerschaft mit der Unternehmergewerkschaft Rumäniens und ko-finanziert vom Europäischen Sozialfonds ein Projekt namens 'School-company active partnership to improve initial professional training – IVET Steps' durch, welches dafür ausgelegt ist die Berufsbildung weiterzuentwickeln. Hierfür entstand das Programm ‚Choose your path‘, welches die Unterstützung des Bildungsministeriums erhält. [10]

Im Jahr 2012 arbeiteten mehr als zwei Drittel aller Beschäftigten in Rumänien im Dienstleistungssektor. Davon waren 23% in marktorientierten Diensten wie bspw. Handel, Transport, dem Finanzwesen oder der Immobilienbranche beschäftigt; 19,4% in der öffentlichen Verwaltung, Bildung, dem Gesundheitswesen, Kunst oder der Unterhaltungsbranche; 28,6% in der Industrie oder auf dem Bau sowie 29% in der Landwirtschaft.

Bis 2025 werden die meisten Berufsmöglichkeiten sich voraussichtlich in der Agrar-, Forst- sowie Fischereibranche ergeben. Konträr dazu, ist die Anzahl der Berufsmöglichkeiten im Handwerksbereich äußerst gering. [12]

Stärken:

- Das Besuchen von öffentlichen Vollzeitberufsschulen sowie unter gewissen Umständen auch das Studieren an Universitäten ist kostenfrei.
- ‚Choose your path‘ ist ein Berufsbildungsprogramm, welches für alle Schüler/innen der neunten Klasse zugänglich ist. Schüler/innen, die bei diesem Programm eingeschrieben sind, erhalten im Rahmen eines Stipendiums monatlich 200 RON.
- Erwachsenenbildung profitiert von einer Anbieterdiversität: öffentlich, privat, etc.

Schwächen:

- Obwohl ein Sondergesetz bzgl. Ausbildungen vom Arbeitergesetzbuch mandatiert wurde, findet die Anwendung äußerst langsam statt.
- Fachausbildungen genießen noch immer keinen guten Ruf, weswegen viele Personen nicht den Weg der Berufsschule wählen.

2) BERATUNGSDIENSTLEISTUNGEN

Es gibt zwei Hauptzweige:

- a. Im Bildungssystem (Universität und voruniversitäre Stufen)
- b. Eingebettet in die administrativen Strukturen des Arbeitsmarktes (öffentliche Arbeitsvermittlung, aber auch andere Anbieter, bspw. weiterführende Berufsberatungsanbieter)

Anbieter in Rumänien:

Die Dienstleistungen der nationalen Arbeitsagentur zielen in ihren Strategien und Maßnahmen darauf ab, die Beschäftigungsrate zu erhöhen und damit eingeschlossen die Arbeitslosigkeit zu verringern. Die Arbeitsagentur ist gesetzlich (76/2002, Kapitel V, Art. 57-62) dazu verpflichtet, freie Berufsberatung für anspruchsberechtigte Personen anzubieten. Die nationale Arbeitsagentur (ANOFM) leitet 41 Bezirksarbeitsagenturen (AJOFM), 88 Kommunalarbeitsagenturen, sowie 156 Arbeitsstellen.

Aufgrund des Nationalen Entwurfs für Lebenslanges Lernen bietet die nationale Arbeitsagentur für folgende Personen freien Zugang zur Berufsberatung an: Erwerbslose, Rückkehrer nach der Elternzeit, Personen aus ländlichen Gegenden, Personen die von Ausbildungen profitieren.

Private Beratungsanbieter

Beratungs- und Orientierungsdienstleistungen werden auch von anderen öffentlichen oder privaten Instituten angeboten. Die Wahrnehmung dieser Dienste und was sie leisten können, scheint jedoch nicht ganz klar zu sein, da ihre Inanspruchnahme eher gering ist.

Im privaten Bereich gibt es bspw. NGO's oder Stiftungen die gegen eine Gebühr oder auch kostenfrei, sofern es sich um EU-finanzierte Programme handelt, Training und Beratung anbieten. Bezüglich der Privatanbieter gibt es manche Besonderheiten: Das Angebot ist entsprechend der Nachfrage gegenüber bekannten Instituten eher gering und es existieren keine Statistiken oder Datenbanken bzgl. den privaten Angeboten für Berufsberatung.

Gesetzliche Bestimmungen für Beratung

Zurzeit existiert kein spezifischer gesetzlicher Rahmen zur Regelung der schulischen, sowie fachlichen Beratung und Orientierung. Es gibt jedoch normative Verordnungen, auf die ein Berater zurückgreifen kann: Die rumänische Verfassung: Gesetz Nr. 705/2001: Gesetz Nr. 213/27.05.2004: Bildungsgesetz 84/1995 sowie überarbeitetes Gesetz Nr. 354/2004: Gesetz Nr. 100/1998.

Finanzielle Unterstützung

Öffentliche Institute mit Zuständigkeiten im Bereich Schule und professioneller Beratung und Orientierung sind, insbesondere die Agentur für Arbeit, kostenfrei für die Teilnehmenden.

Nichtregierungsorganisationen können, sofern es sich um ein EU-finanziertes Programm handelt, kostenfreie Trainingskurse anbieten, oder aber gegen Entgelt der Teilnehmenden.

Stärken:

- Freier Zugang zu Berufsberatungen über die Arbeitsagenturen.

Schwächen:

- Unzureichende oder fehlende Mittel, um die Arbeit der Berater/innen zu bewerten.
- Nicht einheitlicher Markt für Beratung.

GOOD PRACTICE BEISPIELE**"Second chance"-pathways**

Die Frage nach Wegen der zweiten Chance für Erwachsene ohne Schulabschluss hatte eine hohe Priorität auf der Agenda der frühen 2000er. Mit „Center Education 2000+“ wurde vom Bildungsministerium ein Projekt gestartet, welches jungen Erwachsenen zwischen 14 und 25 Jahren ohne Schulabschluss eine zweite Chance anbot. Hier konnten sie ein Grundbildungsrückgewinnungsprogramm in Kombination mit einem parallel laufenden Auszubildendentraining absolvieren. Diese Ausbildungen kombinierten bewusst traditionell rumänische Berufe mit moderneren Berufen, um die Teilnahme der Schüler/innen zu erhöhen.

LISTE DER ABKÜRZUNGEN

- SOP HRD - Sectorial Operational Plan Human Resources Development
- CPTC - Centre of Professional Training Culture
- ALE - Adult Learning and Education
- CVT - Continuing Vocational Training
- NAE - National Agency for Employment
- VET - Vocational and technical Education and Training
- CJAP - County Centers of Psycho-pedagogical Assistance
- CJRAE - County Centers of Educational Resources and Assistance

- [1] Vgl. Law of National Education, <http://oldsite.edu.ro/index.php/articles/14847>, 2011, S. 3, <http://legeaz.net/legea-educatiei-nationale-1-2011/>
- [2] Vgl. The Romanian education system, The national report, Bucharest, March 2001, S. 5
- [3] Vgl. <http://education.stateuniversity.com/pages/1258/Romania-SECONDARY-EDUCATION.html>
- [4] Vgl. A skills beyond school commentary on Romania, Pauline Musset, 2014, OECD reviews of vocational training and education, S. 12
- [5] Vgl. European Infonet on Adult Education, Adult Education in Romania, <http://www.infonet-ae.eu/country-overviews/romania>
- [6] Vgl. Ordinance of the Government 129/31st of August 2000 on Adult Education, <http://www.anc.edu.ro/uploads/images/Legislatie/OG%20129-2000-republic%20febr%202014.pdf>, S. 8
- [7] Vgl. Ministry of National Education (2011). National Law of Education No 1/2011. Art. 73 – Chapter on Lifelong Learning, S. 56
- [8] Vgl. <http://mavoieproeurope.onisep.fr/en/initial-vocational-education-and-training-in-europe/romania> and Cedefop
- [9] Vgl. https://webgate.ec.europa.eu/fpfis/mwikis/eurydice/index.php/Romania:Adult_Education_and_Training_Funding
- [10] Vgl. VET in Europe – Country report ROMANIA CEDEFOP, REFERNET, https://cumulus.cedefop.europa.eu/files/vetelib/2013/2013_CR_RO.pdf, 2013, S. 21
- [11] Vgl. *ibid*, S. 12
- [12] Vgl. Skills forecasts up to 2025, Cedefop, <http://www.cedefop.europa.eu/printpdf/publications-and-resources/country-reports/romania-skills-forecasts-2025>, S.3
- [13] Vgl. http://www.eaea.org/media/resources/ae-in-europe/romania_country-report-on-adult-education-in-romania.pdf, 2011, S.6