

1 Beratungskonzept für Mobilitätsberatungsstellen

Stand November 2015

Verfasst von: Jutta Alberti, Larissa Gleede, Matthias Werner, Kristin Wilkens,
Uwe Zacharias, Petra Ziwes

Inhaltsverzeichnis

1. Basisdaten	Seite 3
1.1 Zielgruppen	Seite 3
1.2 Themenschwerpunkte	Seite 3
1.3 Angebotene Beratungsleistung	Seite 3
2. Grundsätze	Seite 3
3. Zielebene	Seite 4
4. Vorgehensweise im Beratungsprozess	Seite 5
4.1 Darstellung der Beratungsansätze	Seite 5
4.2 Vorgehensweise in der Beratung	Seite 6
4.3 Abschluss des Beratungsgesprächs	Seite 7
4.4 Informationsquellen	Seite 7
4.5 Abgrenzungskriterien	Seite 7
4.6 Dokumentation	Seite 8
4.7 Gewährleistung von Vertrauen und Datenschutz	Seite 8
5. Rahmenbedingungen	Seite 8
5.1 Formen und Formate der Beratung	Seite 8
5.2 Festlegung der Rahmenbedingungen	Seite 9
5.3 Ausbildung und Kompetenzen der Beratenden	Seite 9

1. Basisdaten

1.1 Zielgruppen

Das Angebot der Mobilitätsberatung richtet sich an drei Zielgruppen:

1. Auszubildende
2. Fachkräfte bis maximal 1 Jahr nach Abschluss der Ausbildung
3. Personalverantwortliche/ Ausbildungsleiter/ -innen in Ausbildungsbetrieben

1.2 Themenschwerpunkte

Unser Beratungsangebot hat folgende Themenschwerpunkte:

- Information über die Möglichkeit von Auslandspraktika im europäischen Ausland während der Berufsausbildung
- Information über Chancen, die Auslandspraktika Auszubildenden und Betrieben bieten
- Unterstützung bei der Organisation von Auslandspraktika von den ersten Planungsschritten bis zur Nachbetreuung

1.3 Angebotene Beratungsleistung

Die Mobilitätsberatung umfasst folgende Angebote:

- Informationsveranstaltungen für Gruppen in Betrieben und Berufsschulen
- Klärung von Fragen zu Auslandspraktika
- Einzelberatungen in Beratungsstellen oder vor Ort
- Unterstützung bei der Entscheidungsfindung, bei Planung, Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung der Auslandspraktika
- Information über Fördermöglichkeiten und Vermittlung an Fördereinrichtungen
- Interkulturelle Trainings zur Vorbereitung auf den Auslandsaufenthalt

2. Grundsätze

Ein Beratungskonzept liegt in schriftlicher Form vor und verfolgt die Transparenz im gesamten Beratungsprozess. Wir verfolgen einen ganzheitlichen Ansatz, der den Menschen als Ganzes in seinem sozialen Bezugsrahmen umfasst. Unser Menschenbild lehnt sich an den humanistischen Ansatz an. Darunter verstehen wir die Unterstützung bei der Selbstverwirklichung und der Persönlichkeitsentwicklung.

Wir gehen davon aus, dass die Ratsuchenden, die zu uns kommen, dies freiwillig tun. Sie haben eigene Erwartungen an die Beratung und verfolgen ihre eigenen Ziele, auch wenn es ihnen nicht immer gelingt, diese konkret zu formulieren. Sie sind in der Lage, Entscheidungen selbständig zu treffen, vorausgesetzt sie verfügen über die nötigen Informationen. Die Ratsuchenden verfügen, unabhängig, vom sozialen Status, von kultureller Herkunft, Geschlecht oder Religion, über ein individuelles Maß an Ressourcen, die sie in die Lage versetzen, in der aktiven Auseinandersetzung mit ihrer sozialen Umwelt, eigene (realistische) Wünsche und Ziele zu verfolgen und zu erreichen.

Das hat konkrete Auswirkungen auf den gesamten Beratungsprozess. Wir verstehen uns nicht als Berater/-innen, die am besten wissen, was die Ratsuchenden tun oder lassen sollen, sondern klären gemeinsam mit ihnen, welche Erwartungen und Ziele sie haben. Die Beratung ist grundsätzlich ergebnisoffen. Wir versuchen uns ein Bild davon zu machen, über welche Informationen die Ratsuchenden bereits verfügen und stellen ihnen die fehlenden Informationen zur Verfügung. Wir unterstützen sie bei der Entscheidungsfindung und bei der Erreichung ihrer Beratungsziele, unter Berücksichtigung ihrer individuellen Ressourcen. Durch regelmäßige Reflexion des Beratungsprozesses und der Beziehung zwischen Ratsuchenden und Berater/-innen, versuchen wir zu vermeiden, dass Einstellungen und innere Haltungen der Berater/-innen unbewusst in die Beratung einfließen. Zu Beginn der Beratung klären wir die Ratsuchenden über die Beratungsleistung und deren Grenzen auf. Die Berater/-innen beraten zu den unter 1.2 genannten Themenschwerpunkten und verweisen bei Fragen, die darüber hinausgehen, an geeignete Expertinnen und Experten in der Region. Zur Beantwortung beratungsrelevanter Fragen, die wir nicht aus dem Stand mit den uns zur Verfügung stehenden Informationsquellen beantworten können, greifen wir auf bestehende Netzwerke zurück.

3. Zielebene

5 Ziele mit 2 Indikatoren (jeweils qualitativ und quantitativ)

1. 50% der Ratsuchenden geben nach der ersten persönlichen Beratung im Beratungsprotokoll an, dass sie ein Auslandspraktikum beabsichtigen

quantitativer Indikator: statistische Auswertung der Anzahl der Auszubildenden, die zur weiteren Beratung kommen

2. Von den 50%, die sich für einen Auslandsaufenthalt interessieren, sollen 50% den Auslandsaufenthalt beginnen.

quantitativer Indikator: statistische Auswertung, Erfüllungsgrad

3. Die Ratsuchenden sind insgesamt mit dem Beratungsprozess zufrieden.

Quantitativer Indikator: Fragen im Rückmeldebogen – Kriterien: 75 % der Ratsuchenden, die einen Rückmeldebogen ausgefüllt haben, kreuzen 3, 2 oder 1 an. Der Durchschnitt ist < 3.

4. Die Auszubildenden bereiten den Auslandsaufenthalt gemäß Ablaufplan vor.

Quantitative Indikatoren: Handlungsplan liegt vor, Unterlagen werden termingerecht abgegeben, erledigte Aufgaben werden dokumentiert.

Qualitative Indikatoren: Die abgegebenen Unterlagen entsprechen den vorgegebenen Qualitätsstandards

5. Sensibilisierung von Betrieben für das Thema Auslandspraktika.

Qualitativer Indikator: Arbeitgeber fragt interessiert nach weiteren Informationen, fragt einen Beratungstermin nach, schlägt/fragt bei Auszubildende/n vor/nach.

Quantitativer Indikator: Zehn neue Betriebe pro Jahr rufen unser Beratungsangebot ab.

4. Vorgehensweise im Beratungsprozess

4.1 Darstellung von Beratungsansätzen

Zunächst achten wir darauf, dass in der Beratungssituation eine Atmosphäre herrscht, in der die Ratsuchenden ihre Anliegen offen darlegen können und ihnen von den Beratern Empathie und Wohlwollen entgegen gebracht wird. Dabei werden die Ratsuchenden mit ihren Anliegen und Fragen in den Mittelpunkt gestellt und durch Akzeptanz, Wertschätzung und positive Betrachtung ihrer Person ermutigt, zu sprechen. Gleichzeitig versuchen wir als Berater/-in das Gespräch aktiv zu führen, in dem wir die möglichen Ziele und die Grenzen der Beratung ansprechen und versuchen die Ziele der Ratsuchenden zu ergründen. Dies findet statt, mit Hilfe von

- W-Fragen: z.B. Wie stellen Sie sich Ihren Auslandsaufenthalt vor? Wann können Sie sich vorstellen das Praktikum zu absolvieren?
- Zielfragen: z.B. Was müssten Sie tun, damit Ihr Auslandsaufenthalt gut läuft?
- Skalierungsfragen: z.B. Wo stehen Sie jetzt mit Blick auf die Erreichung Ihres Ziels auf einer Skala von 0 bis 10?

In der Beratung werden die Grundsätze der Ressourcenorientierung angewandt. Die Beratung gibt ratsuchenden Personen eine „Hilfe zur Selbsthilfe“, um sie in ihrer Mündigkeit und Eigenständigkeit zu unterstützen. Das heißt, zu Beginn der Beratung wird der Ist-Zustand erhoben: Welche Informationen sind schon bekannt und welche Personen und Materialien stehen zur Verfügung, z.B. Wissen über Praktika im Ausland, Lebenslauf, Unterstützung von Eltern und/oder Ausbilderinnen und Ausbildern; Erfahrungen im Ausland, Kontakte des Betriebs ins Ausland. Anschließend soll herausgearbeitet werden, welche Unterstützungsleistung von den Ratsuchenden benötigt wird um das nächste Ziel zu erreichen. Ein Ziel könnte z.B. sein, einen Praktikumsbetrieb oder Finanzierungsmöglichkeiten zu finden oder eine Entscheidung für oder gegen ein Auslandspraktikum zu treffen. Damit werden die vorhandenen Ressourcenstrukturen den Ratsuchenden bewusst gemacht. Ziel jeder einzelnen Beratung ist es, konkrete und terminierte (Zwischen-) Ziele mit den Ratsuchenden zu vereinbaren. Dies kann z.B. sein, die Bewerbungsunterlagen bis zu einem bestimmten Datum einzureichen oder die Vereinbarung, sich mit einem Ansprechpartner in Verbindung zu setzen und in einer Woche eine Rückmeldung über das Gespräch zu geben.

4.2 Vorgehensweise in der Beratung (detaillierte Darstellung des Beratungsablaufs)

Schritt 1: Entstehung des Kontakts zwischen Berater/-in und Ratsuchenden und Vereinbarung eines persönlichen Beratungsgesprächs

Vor jeder Beratung steht entweder die Kontaktaufnahme durch den/die Berater/-in, den Auszubildenden, die Fachkraft oder den Betrieb. Die Kontaktaufnahme erfolgt entweder persönlich, telefonisch oder schriftlich per Email oder Brief. Im Folgenden werden einige Beispiele aufgezählt:

Während der ersten Kontaktaufnahme werden die Ratsuchenden zunächst grundsätzlich darüber informiert, dass es die Möglichkeit gibt, einen in die Ausbildung integrierten beruflichen Auslandsaufenthalt zu absolvieren. Gleichzeitig geht der Berater/die Beraterin auf die Vorteile und den Nutzen von beruflichen Auslandsaufenthalten ein. Bei der Kontaktaufnahme werden z.B. die Informationsflyer, Infoschreiben oder Plakate zur Hilfe genommen. Das Ziel ist, ein persönliches Beratungsgespräch zu vereinbaren. Möchten die Ratsuchenden dies, erhalten sie eine Einladung per Telefon oder Email. Die Adresse des Beratungsorts, die Uhrzeit und der Zeitrahmen werden mitgeteilt. Die Ratsuchenden werden gebeten einen aktuellen Lebenslauf zum ersten Beratungsgespräch mitzubringen.

Schritt 2: Das persönliche Beratungsgespräch¹

Wir stellen sicher, dass in der Beratungssituation eine angenehme, ungestörte Atmosphäre herrscht. Zu Beginn der Beratung wird der Ratsuchende über den rechtlichen Rahmen von beruflichen Auslandsaufenthalten aufgeklärt.

In einem nächsten Schritt der Beratung wird der Ist- Zustand sowie der Beratungsbedarf und die Erwartungen an die Beratung ermittelt und der Rahmen des Beratungsangebots abgesteckt. Ziele der Beratung werden gemeinsam herausgearbeitet.

Anschließend werden die Ressourcen abgefragt:

- Welche Auslandserfahrungen und Fremdsprachenkenntnisse liegen bereits vor?
- Wie holen Sie den versäumten Berufsschulstoff nach?
- Wie denkt der Betrieb über einem Auslandsaufenthalt?

In einem weiteren Schritt wird die Planung eines Auslandsaufenthalts besprochen. Die Ratsuchenden werden darauf hingewiesen, dass ein beruflicher Auslandsaufenthalt immer die Vorbereitung, den Auslandsaufenthalt selbst und eine Nachbereitung beinhaltet. Fragen der Betriebssuche, der Unterkunft und der Fi-

¹ Die Vorgehensweise in der Beratung bezieht sich auf Auszubildende, weil Auszubildende die primäre Zielgruppe der Mobilitätsberatung sind.

finanzierungsmöglichkeiten sind zentral für die Planung. Gemeinsam werden Zwischenziele und Arbeitsaufträge formuliert und terminiert, ggf. ein Termin für eine Folgeberatung vereinbart. In diese Folgeberatung sollte dann auch ggf. der Ausbildungsbetrieb oder Eltern/ Angehörige eingebunden werden.

Als nächstes werden die Ratsuchenden auf die formellen Rahmenbedingungen des beruflichen Auslandsaufenthalts hingewiesen. Die Auszubildenden erhalten eine Checkliste und ein Merkblatt mit den wichtigsten Informationen zu beruflichen Auslandsaufenthalten sowie eine Informationsmappe mit dem Kontakt der Berater/-innen und dem Hinweis, dass in der Informationsmappe alle den beruflichen Auslandsaufenthalt betreffenden Informationen gesammelt werden können.

4.3 Abschluss des Beratungsgesprächs

Am Ende des Beratungsprozesses gehen die Berater gemeinsam mit den Ratsuchenden das verpflichtend auszufüllende Beratungsprotokoll durch und füllen dieses gemeinsam aus. Dann werden die Ratsuchenden gefragt, ob Sie noch weitere Fragen haben und ob sie mit der Beratung zufrieden waren. Danach wird der Evaluationsbogen ausgeteilt. Des Weiteren weisen wir darauf hin, dass wir bei Fragen oder Unklarheiten erreichbar sind

4.4 Informationsquellen

Die Mobilitätsberater/-innen greifen für Ihre Beratung auf folgende Informationsquellen zurück:

Projekthomepage www.arbeiten-und-lernen-in-europa.de; Informationsbroschüre der Mobilitätsberatung für Auszubildende und Betriebe; Informationsbroschüren über die hessischen Pool-Projekte, Länderinformationsbroschüren der Mobilitätsberatung; bundesweites Mobilitätsberaternetzwerk „Berufsbildung ohne Grenzen“ mit Informationsaustausch über eine interne Datenbank www.mobilitaetscoach.de; Homepage der Nationalen Agentur beim Bundesinstitut für Berufsbildung sowie deren persönlichen Ansprechpartner www.na-bibb.de; Dokumentencenter, Informationsbroschüren (Europass Lebenslauf, Mobilität etc.) Pool-Projektsuche; Informations- und Beratungsstelle für Auslandsaufenthalte in der beruflichen Bildung (ibs) www.go-ibs.de; Deutsch-Französisches-Sekretariat www.dfs-sfa.org/; Europäische Ansprechpartner in den hessischen Partnerregionen; direkter Kontakt zu Partnerbetrieben im In- und europäischen Ausland (über mehrere Jahre gewachsenen und gepflegtes Netzwerk); Kontakt zu Industrie- und Handelskammern und Weiterbildungsträgern; Kontakt zu Berufsschulen; Fachliteratur und Newsletter zum Thema Europäische Mobilität; eigene Internetrecherchen; Ausbildungs- und Berufsbildungsmessen

4.5 Abgrenzungskriterien

Bei der Mobilitätsberatung handelt es sich um eine Bildungsberatung. Thema ist die Beratung zu Auslandsaufenthalten während und nach der beruflichen Ausbildung als Zusatzqualifikation. Ziel ist, die Auslandsmobilität von Auszubildenden

und Fachkräften zu erhöhen. Die Grenzen werden zu Beginn der Beratung klar formuliert: Wir unterstützen und begleiten die Ratsuchenden bestmöglich, können aber nicht die Verantwortung für ein Gelingen des beruflichen Auslandsaufenthalts übernehmen. Wir beantragen keine Fördermittel, sondern empfehlen passende Programme. Wir verfolgen die Idee der „Hilfe zur Selbsthilfe“ und unterstützen im gesamten Entwicklungsprozess. Wir grenzen uns z.B. von der therapeutischen Beratung, der Psychotherapie oder der Schuldnerberatung klar ab. Bei Bedarf leiten wir an die jeweiligen Beratungsstellen weiter und geben die Kontaktdaten der regionalen Expertinnen und Experten weiter.

4.6 Dokumentation

Wir führen ein ESF-Beratungsprotokoll, das uns von unserem Auftraggeber vorgegeben wird. Die so erhobenen Daten werden in eine Datenbank eingepflegt. Zusätzlich dokumentieren die Berater/innen in einer Excel-Liste die stattgefundenen Beratungen und weitere Termine wie Informationsveranstaltungen, Trainings und Teamsitzungen (siehe Anlage Excel-Liste). Die Berater/-innen führen Gesprächsnotizen.

4.7 Gewährleistung von Vertrauen und Datenschutz

Es erfolgt der Hinweis, dass die erhobenen Daten (Mitschriften, Beratungsprotokoll) vertraulich behandelt werden und nicht an Dritte weiter gegeben werden. Über die Vorlage einer „Einwilligungserklärung ESF Teilnehmenden-Monitoring“ werden die Teilnehmenden über das Vorgehen mit den personenbezogenen Daten und dem Datenschutz aufgeklärt. Dieses Dokument wird jedem Teilnehmenden durch die Beratungsperson erklärt. Nur mit deren schriftlicher Einwilligung werden die Daten erhoben. Teilnehmendenunterlagen werden in abschließbaren Schränken im Büro aufbewahrt. Unterlagen die personenbezogene Daten beinhalten werden vor der Entsorgung durch einen Aktenvernichter unkenntlich gemacht.

5 Rahmenbedingungen

5.1 Formen und Formate der Beratung

In der Mobilitätsberatung werden unterschiedliche Formate angeboten. Bei Auszubildenden und Fachkräften kommen telefonische, schriftliche und persönliche Beratungen in Betracht. Einer telefonischen und schriftlichen Erstberatung folgt bei Interesse an einem Auslandsaufenthalt eine persönliche Folgeberatung in der Beratungsstelle oder im Ausbildungsbetrieb.

Beratungen werden aber auch durch die beruflichen Schulen angefragt oder werden durch die Mobilitätsberater/-innen den Schulen direkt angeboten. Hier erfolgt die Erstberatung meist in einzelnen Berufsschulklassen in Form einer Gruppenberatung z.B. in Form eines V

ortrags mit technischer Unterstützung.

5.2 Festlegung der Rahmenbedingungen

Nach der ersten Kontaktaufnahme per Telefon oder Email wird bei Interesse zeitnah, ein persönlicher Beratungstermin gemeinsam mit den Ratsuchenden, abgestimmt. Der Rahmen für ein ausführliches Beratungsgespräch umfasst ca. eine Stunde. Dies wird den Interessierten vorab mitgeteilt. Meist finden die Beratungsgespräche am späten Nachmittag nach der regulären Arbeitszeit der Auszubildenden oder Fachkräfte statt.

Für die Gruppenberatungen in den beruflichen Schulen gilt: Auszubildende, die sich für einen Auslandsaufenthalt interessieren, werden auf einer Liste registriert und es wird zeitnah ein persönlicher Folgetermin vereinbart.

Mindestens 4 Monate vor der geplanten Ausreise müssen Motivationsschreiben und Lebenslauf vorlegt werden, damit nach einem passenden Betrieb im Ausland gesucht werden kann und Fördergelder für den Teilnehmenden bereit stehen.

5.3 Ausbildung und Kompetenzen der Beratenden

Die Mobilitätsberater/-innen verfügen alle über einen universitären Hochschulabschluss und teilweise über eine zusätzliche berufliche Ausbildung. Neben den beruflichen Abschlüssen haben die Berater/-innen selbst unterschiedliche Auslandserfahrungen in Form von Studienaufenthalten oder Praktika gesammelt und besitzen eine langjährige Erfahrung im Umgang mit jungen Erwachsenen. Die Berater/-innen bilden sich kontinuierlich weiter und nutzen systematisch die vorhandenen Netzwerke.