

TEACHING NOTE

verfasst von gsub-Projektgesellschaft
mbH, Dr. Diana Peitel

Ein Besuch im LernLaden –
Orientierungshilfe bei der
Suche nach der richtigen
Weiterbildung

Kompetenz: Ermöglichung des Zugangs zu Informationen

INHALT

Stichwörter	2
Die Kompetenz „Zugang zu Informationen ermöglichen“	2
Zusammenfassung der Fallstudie	3
Konzeptionelle Grundlagen und Lernziele	3
Die Lernziele dieser Fallstudie	3
Diskussionsfragen	4
Zielgruppe	4
Lehrmethode / Schulungssituation	4
Hintergrundinformationen	4
Informative Beratung	5
Situative Beratung	5
Biografieorientierte Beratung	5
Erfahrungen aus der Erprobung	6

Stichwörter

Professionalisierung von Bildungsberatenden, Kompetenz, Zugang zu Informationen ermöglichen, Bildungsberatung,

Fähigkeit zur Nutzung von Informationen, LernLaden Neukölln, Fallstudie, Schulungs- und Lehrmaterial

Die Kompetenz

„Zugang zu Informationen ermöglichen“

Das CEDEFOP macht in der Veröffentlichung „Professionalisierung der Berufsberatung / Professionalising career guidance“ (2010/2009) folgende Aussage: „Der Laufbahnberater muss dazu in der Lage sein, ein breites Spektrum von Informationsmaterialien in einer Vielzahl von Formaten zu nutzen. Wesentlicher Bestandteil dieses Elements ist außerdem sein Bemühen, den Klienten zu befähigen, für seine Erfordernisse relevante und geeignete Informationen zu ermitteln, zu erschließen und zu interpretieren. [...] es kann eine stärker akzentuierte Interpretation vorgenommen werden, wenn es klare Vorstellungen darüber

gibt, welche Kompetenzen der einzelne Lernende oder Bürger entwickeln muss.“ Aus Sicht der Fallstudienautorin ist zudem von wichtiger Bedeutung, dass die den Kundinnen und Kunden bei der Beratung gegebenen Informationen und Orientierungshilfen qualitativ hochwertig, relevant und aktuell sind. Da Bildungsberatende oft eine Vielzahl verschiedener Informationsquellen für die Beratung ihrer Kundinnen und Kunden nutzen, ist es entscheidend, dass Strukturen existieren, die eine regelmäßige Aktualisierung dieser Informationen gewährleisten. Auch auf diesen Aspekt geht die Fallstudie ein.

Zusammenfassung der Fallstudie

Thomas, ein vierzigjähriger arbeitssuchender Buchhalter kommt in den LernLaden Neukölln und benötigt Unterstützung bei der Suche nach Informationen zu einer Weiterbildung im Programm SAP. Thomas hat bereits in seiner Heimatstadt die örtliche Bildungsberatung aufgesucht, ist dann aber nach Berlin umgezogen und sucht nun erneut nach Informationen zu SAP-Kursen. Zunächst versucht Martina, eine im LernLaden beschäftigte Bildungsberaterin, mit Thomas herauszufinden, ob ihm ein SAP-Kurs auch wirklich dabei helfen könnte, auf den Arbeitsmarkt zurückzukehren. Nachdem diese Frage geklärt ist, suchen

sie gemeinsam in verschiedenen Datenbanken und den Informationsbroschüren des LernLadens nach SAP-Kursen. Sie finden vier Kurse, die für Thomas interessant sein könnten. Martina versucht einzuschätzen, ob Thomas alle Informationen verstanden hat und befragt ihn daher nochmal explizit zu bestimmten Schlüsselaspekten. Sie fasst die Informationen auch mit ihren eigenen Worten zusammen. Dann möchte Thomas wissen, welcher Kurs denn der beste für ihn wäre. Darauf erklärt ihm Martina, dass er das selbst herausfinden muss, und gibt ihm einige Tipps, wie er eine Entscheidung treffen kann.

Konzeptionelle Grundlagen und Lernziele

Die Fallstudie gibt den Lernenden die Möglichkeit die eigene Beratungskompetenz zu reflektieren und herauszufinden, woran sie selbst weiter arbeiten müssen. Sie setzt sich zudem mit der Frage auseinander, wie Kundinnen und Kunden nachhaltig der Zugang zu Informationen ermöglicht werden kann.

Die Lernziele dieser Fallstudie sind:

- › Fremdeinschätzung: Wie gehen Kundinnen und Kunden mit den gegebenen Informationen um?
- › Entwicklung von Strategien: Wie halte ich Informationen auf dem aktuellen Stand und für meine Kundinnen und Kunden bereit?
- › Wie ermögliche ich der Kundin oder dem Kunden, Informationen selbst zu finden?
- › Wie helfe ich Kundinnen und Kunden, sinnvoll mit den erworbenen Informationen umzugehen?
- › Wie unterstütze ich Kundinnen und Kunden die erworbenen Informationen eigenständig zu interpretieren?
- › Wie höre ich aufmerksam zu und beurteile Kundinnen und Kunden nicht vorschnell?
- › Wie bleibe ich offen für verschiedene Interpretationen?

Diskussionsfragen

- › Wie ermöglichen Sie Ihren Kundinnen und Kunden den Zugang zu Informationen?
- › Erörtern Sie zuerst, wie man überhaupt an die Informationen gelangt.
- › Machen es Ihnen die Strukturen in Ihrer Region leicht, an wichtige Informationen zu kommen?
- › Arbeiten Sie in Ihrer Institution mit definierten Methoden, um einzuschätzen, wie Ihre Kundinnen und Kunden mit den gegebenen Informationen umgehen, oder machen Sie das intuitiv? Wie?
- › Wie stellen Sie bei Ihren Beratungsgesprächen sicher, dass Ihre Kundinnen und Kunden die erhaltenen Informationen auch interpretieren?

Zielgruppe

Die Fallstudie ist für Bildungsberatende aller Erfahrungsniveaus gedacht. Da sich die Informationen und Strukturen ständig ändern, ist die Fallstudie auch für Personen interessant, die über langjährige Berufserfahrung als Bildungsberatende verfügen.

Lehrmethode / Schulungssituation

Die Fallstudie kann als Teil einer Gruppendiskussion genutzt werden. Die Gesamtgruppe wird aufgeteilt und setzt sich mit den Diskussionsfragen in kleineren Teams auseinander. Die Ergebnisse werden dann der Gesamtgruppe vorgestellt und münden in eine durch die Traineein oder den Trainer geleitete Diskussion zur Rolle der Kompetenz in der eigenen Tätigkeit. Alternativ kann die Fallstudie auch für ein Rollenspiel eingesetzt werden. Die Teilnehmenden könnten in die Rolle der Bildungsberaterin

Martina schlüpfen und ein hohes oder ein geringes Maß der Kompetenz „Zugang zu Informationen ermöglichen“ zeigen. Die sich daraus ergebenden Konsequenzen für die Kundin oder den Kunden können anschließend diskutiert werden. Es wird empfohlen die Rollenspiele in Dreiergruppen durchzuführen: Bildungsberater/in, Kunde/in und Beobachter/in. Die beobachtende Person kommentiert im Anschluss das Rollenspiel und die Konsequenzen für die Kundin oder den Kunden.

Hintergrundinformationen

Der LernLaden Neukölln arbeitet mit verschiedenen Beratungsmethoden bzw. -ansätzen (siehe unten). Die Kompetenz „Zugang zu Informationen ermöglichen“ ist für verschiedene Methoden und Ansätze unterschiedlich relevant, z. B. kann die Fähigkeit zum Umgang mit Informationen bei allen Ansätzen wichtig sein, während die Fähigkeit zur Interpretation von Informationen besonders für die biografieorientierte Beratung am wichtigsten ist.

Im LernLaden wird der Schwerpunkt auf das persönliche Beratungsgespräch gelegt. Dieses orientiert sich an den Bedürfnissen der Ratsuchenden, deren persönliche Situation dabei stets an erster Stelle steht. Alle Beratungsformen beinhalten ein mehr oder weniger deutlich ausgeprägtes reflexives Element.

Die individuelle Beratung in den LernLäden ist in drei Idealformen nach einer Methode von Gieseke unterteilt, bei der Ratschläge und Informationen als ein Ganzes gesehen werden.

Informative Beratung

Bei der informativen Beratung haben die Ratsuchenden eine klare Vorstellung bezüglich einer Weiterbildung und sind auf der Suche nach passenden Angeboten. Die vom Beratenden herausgegebenen Weiterbildungsangebote können die Ratsuchenden gut aufnehmen.

Situative Beratung

Die situative Beratung zeichnet sich dadurch aus, dass die Ratsuchenden ihre Weiterbildungswünsche bisher noch nicht klar definieren können. Die Kundin oder der Kunde beschreibt die aktuelle Situation und nennt ihre bzw. seine Wünsche bezüglich der Beratung. Es ist wichtig festzustellen, ob die beschriebene Situation der Kundin oder des Kunden durch Weiterbildung verändert werden kann.

Biografieorientierte Beratung

Bei der biografieorientierten Beratung formuliert die Kundin oder der Kunde keine klaren Erwartungen an die Beratung. Die Ratsuchenden hoffen, dass allgemeine Probleme durch Bildung positiv verändert werden können. Bei diesem Prozess gibt es eine Verzahnung der persönlichen Probleme mit Bildungs- und Qualifizierungsproblemen. Die Beraterin oder der Berater versucht, versteckte Bildungsinteressen, Probleme beim Selbstwertgefühl und unrealistische Hoffnungen aufzudecken und unterstützt dann die Kundin oder den Kunden im Entscheidungsfindungsprozess.

Bildungssuchende, die aufgrund ihrer persönlichen Situation langfristige Orientierungshilfe benötigen und über ein vergleichsweise hohes Maß an Selbstreflexivität verfügen, können bei Einverständnis der Beratenden ein Bildungscoaching erhalten.

Neben diesen persönlichen Beratungen bieten die LernLäden auch Kurzberatungen per Telefon oder E-Mail sowie Informationen zu bestimmten Themen im Online-Chat an. In den LernLäden stehen den Besucherinnen und Besuchern Computer zur Verfügung, die sie für ihre Eigenrecherchen und schriftlichen Bewerbungen nutzen können. Zusätzlich zum Hauptberatungsgeschäft gibt es auch zahlreiche Kursangebote, etwa zum Thema Arbeitssuche, Bewerbungstraining oder Berufszielplanung.

Weitere interessante Hintergrundinformationen bietet die Qualitätssicherung in der Beratung in Berlin. Die Qualität der Bildungsberatung hängt von zwei Faktoren ab: Von der Kompetenz der Beratenden und von den reibungslosen Abläufen in der Beratungsorganisation. Die Beratenden in den LernLäden verfügen fast ausnahmslos über eine

Qualifizierung durch ein Regionales Qualifizierungszentrum (RQZ). Dort werden sowohl praktische Fähigkeiten als auch spezifische beraterbezogene Kenntnisse vermittelt.

Im Jahr 2007 erhielten die drei LernLäden – als erste Beratungsinstitutionen in Deutschland – mit Unterstützung durch die Koordinierungsstelle Qualität in Berlin (kos) – das Zertifikat Lernerorientierte Qualitätstestierung in der Weiterbildung (LQW). Dadurch ist sichergestellt, dass der Beratungsprozess durch funktionierende Rahmenbedingungen optimal unterstützt wird.

Bei LQW steht das Konzept des gelungenen Lernens während der Beratung im Mittelpunkt. Alle 11 Qualitätsbereiche beziehen sich auf gelungenes Lernen. Der Beratungsprozess soll der Kundin oder dem Kunden einen Anstoß zum gelungenen Lernen geben. Das Ziel der Arbeit im LernLaden ist die „Hilfe zur Selbsthilfe“.

Erfahrungen aus der Erprobung

Die Fallstudie „Ein Besuch im LernLaden – Orientierungshilfe bei der Suche nach der richtigen Weiterbildung“ wurde am 28. März 2013 in Italien während einer halbtägigen Qualifizierung (9.30–13.00 Uhr) erprobt. Die Zielgruppe setzte sich aus 12 Teilnehmerinnen – allesamt Frauen – zusammen. Alle Teilnehmerinnen waren Beraterinnen in verschiedenen Berufsberatungszentren. Viele von ihnen sind gleichzeitig Dozentinnen und Trainerinnen, die mit Erwachsenen und jungen Menschen arbeiten. Die Teilnehmerinnen verfügten über unterschiedlich viel Berufserfahrung. In den ersten 30 Minuten wurde die Fallstudie direkt im Klassenraum gelesen. Anschließend fragte die Workshopleiterin, ob es Fragen oder Klärungsbedarf zur Fallstudie gab. Dann wurde die Gruppe für eine Stunde in drei Kleingruppen aufgeteilt, in denen die in der Teaching Note (didaktische Hinweise zur Fallstudie) vorgeschlagenen Schwerpunktfragen diskutiert wurden. Danach wurden die Antworten jeder Gruppe den übrigen Teilnehmerinnen vorgestellt und es wurde eine abschließende Diskussion geführt. Die Teilnehmerinnen fanden das Thema interessant und beteiligten sich aktiv. Es wurde klar, dass der Zugang zu Informationen für Bildungsberaterinnen ein sensibles und aktuelles Thema darstellt. Das Gesamtfeedback war positiv. Das Thema hatte einen Bezug zur täglichen Arbeit der Lernenden und half den Bildungsberaterinnen bei der Reflexion ihrer eigenen Kompetenzen.

WER STEHT HINTER GUIDE?

GUIDE wurde durch das MetropolisNet und sein Netzwerk umgesetzt. Das MetropolisNet besteht aus Organisationen, die in Metropolregionen aktiv sind, um soziale Integration, Beschäftigung und Stadtentwicklung zu fördern.

MetropolisNet EEIG

www.metropolisnet.eu

Guide! Kontakt in Österreich

www.zsi.at

Zentrum für Soziale Innovation
Linke Wienzeile 246
1150 Wien

Tel: 0043-1-4950442

Fax: 0043-1-4950442-40

Geschäftsführer

Mag. Wolfgang Michalek

michalek@zsi.at

Ansprechpartnerin

Mag. Katharina Handler

handler@zsi.at

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