

TEACHING NOTE

verfasst von Budapest Esély Nonprofit
Kft, Tea Erdélyi, Norbert Szalai-Komka

Die Geschichte von Mária –
unterschiedliche Bedürfnisse
von Kundinnen und
Kunden erkennen
und darauf eingehen

Kompetenz: Ermittlung und konkrete Berücksichtigung
der verschiedenen Klientenerfordernisse

INHALT

Stichwörter	2
Die Kompetenz „Ermittlung und konkrete Berücksichtigung der verschiedenen Klientenerfordernisse“	2
Der Zweck der Fallstudie und der Weiterbildung	3
Zusammenfassung der Fallstudie	3
Problemschwerpunkte	3
Verbesserungsfähige Kompetenzbereiche (Fähigkeiten)	4
Zielgruppe	4
Empfohlene Methodik und Fragen	4
METHODE 1	5
METHODE 2	6
Erfahrungen aus der Erprobung	7

Stichwörter

Professionalisierung von Bildungs- und Berufsberater/innen, Kompetenz, unterschiedliche Kundenbedürfnisse, Fallstudie, Schulungs- und Lehrmaterial

Die Kompetenz

„Ermittlung und konkrete Berücksichtigung der verschiedenen Klientenerfordernisse“

Bei ihrer täglichen Arbeit treffen Berater/innen auf viele verschiedenartige Menschen. Sie begegnen Kundinnen und Kunden mit unterschiedlichen kulturellen, ethnischen und religiösen Hintergründen sowie aus verschiedenen Minderheitengruppen, mit unterschiedlichen Kommunikationsfähigkeiten, Ausbildungen und Kenntnissen. Diese diversen Kundinnen und Kunden haben verschiedenartige Bedürfnisse; Berater/innen müssen ihre wichtigsten Bedürfnisse erkennen und geeignete Wege finden, ihnen zu helfen. In diesem Prozess stoßen sie manchmal auf Problemstellungen der Chancengleichheit und gelegentlich müssen sie ihre eigenen Vorurteile überwinden.

Der Zweck der Fallstudie und der Weiterbildung

Das Ziel dieser Fallstudie und der dazugehörigen Weiterbildung ist die Verbesserung der Fähigkeit der Teilnehmenden, die Diversität der Kundenbedürfnisse zu erkennen und mit deren verschiedenartigen Problemen und Belangen umzugehen. Durch diese Fallstudie werden den Teilnehmenden

die eventuell bestehenden Vorurteile gegenüber Minderheitengruppen bewusst gemacht. Zusätzlich wird angestrebt, das Wissen der Teilnehmenden über Minderheiten und ihre Fähigkeit zur Kommunikation mit ihnen zu verbessern.

Zusammenfassung der Fallstudie

In dieser Fallstudie geht es um die Geschichte von Mária, einer arbeitssuchenden Romni. Mária ist ledig und lebt mit ihren zwei Kindern in einem Frauenwohnheim. Wegen ihrer mangelnden Ausbildung konnte sie keine feste Beschäftigung finden. Deshalb hat sie sich für ein Projekt beworben, bei der sie die Chance erhält, einen Beruf zu erlernen und entsprechende Berufserfahrung zu sammeln. Zusätzlich werden bei diesem Projekt Schulungen zur persönlichen Weiterentwicklung und Ratschläge für die Arbeitssuche angeboten.

Zu Beginn des Projekts war Márias Motivation gut. Ihre leichte Lernschwäche bekam sie erfolgreich in den Griff. Durch ihre Hilfe bei der Klärung eines Streits zwischen dem Lehrer und der Gruppe nahm sie schon nach kurzer Zeit eine dominante Rolle ein, was ihr Selbstvertrauen stärkte.

Jedoch hatte sie im Anschluss Probleme, eine Stelle zu finden, was auf Vorurteile gegen Roma und falsche Bewältigungsstrategien zurückzuführen war, die Mária infolge der ständigen Konfrontation mit Vorurteilen entwickelt hatte.

Während des Projekts durchlebte Mária mehrere Krisen in ihrem Privatleben: Ihre Wohnurlaubnis für das Frauenwohnheim lief ab, das sie mit ihren zwei Kindern verlassen musste. Ab diesem Zeitpunkt waren die Wohnverhältnisse der Familie sehr unbest. Die damit verbundene Unsicherheit wirkte sich auch auf die Kinder aus - das ältere, ihr 15-jähriger Sohn, begann, viel Zeit auf der Straße zu verbringen, was wiederum zu schulischen Problemen führte. Márias Unsicherheit wurde auch dadurch verstärkt, dass sie von früher Kindheit an in einem Heim aufwuchs und bestenfalls auf eingeschränkte Hilfe von ihrer Familie zählen konnte. Auch ihre eigenen Mutterqualitäten stellte sie in Frage.

Diese Fallstudie beschäftigt sich mit den Herausforderungen eines Beraters die Bedürfnisse der Kundin zu analysieren und zu priorisieren sowie der Kundin die Reihenfolge dieser Prioritäten bewusst zu machen - in anderen Worten, die unterschiedlichen Bedürfnisse der Kundin zu identifizieren und damit umzugehen. Die Fallstudie thematisiert die Diversität von Kundinnen und Kunden, die besonderen Probleme von Kundinnen und Kunden aus Minderheitengruppen sowie die verschiedenen Möglichkeiten, diese spezifischen Probleme zu erkennen und damit umzugehen.

Problemschwerpunkte

Bei der in der Fallstudie behandelten Kompetenz geht es um Folgendes:

- › Unter den vielen Problemen der Kund/innen ihre wirklichen Bedürfnisse erkennen und geeignete Lösungen finden.
- › Unter Berücksichtigung verschiedener praktischer Gesichtspunkte die zu lösenden Probleme priorisieren.
- › Zusammenarbeit der Berater/innen mit Kund/innen aus verschiedenen kulturellen Milieus und Minderheitengruppen: Diese Kundinnen und Kunden haben oftmals besondere Bedürfnisse, und die Berater/innen müssen in der Lage sein, diese zu erkennen und effektiv darauf einzugehen.

Verbesserungsfähige Kompetenzbereiche (Fähigkeiten)

Damit die Praktiker/innen ihre Fähigkeit, die spezifischen Bedürfnisse von Kundinnen und Kunden zu erkennen und darauf einzugehen, verbessern können, müssen sie Folgendes tun/haben:

- › Sich die eigene Haltung zu kulturellen Unterschieden, Diskriminierung und Stereotypen bewusst machen und die eigene Fähigkeit verbessern, sich über diese Aspekte zu informieren.
- › Sich über die Vorschriften und Praktiken in Verbindung mit der Chancengleichheit informieren und Respekt gegenüber andersartigen Werten oder Sichtweisen haben.
- › Entwicklung von vertrauensbildenden Techniken sowie von Techniken der Kommunikation und Kooperation mit Kund/innen in besonderen Situationen.
- › Identifizierung der wichtigsten Punkte: Die Fähigkeit, Informationsbruchstücke zu sammeln, zu filtern und zu priorisieren (die wesentlichen Probleme von den unwesentlichen trennen).
- › Fähigkeiten und Kenntnisse für das Erkennen, die Analyse und die Lösung von vielschichtigen Problemstellungen; kreative und proaktive Problemlösungen.
- › Fähigkeit, in einem multikulturellen Umfeld (mit Personen verschiedener Nationalitäten, Ethnien, Rassen oder Minderheitengruppen) zu arbeiten.

Zielgruppe

Fachkräfte aus Sozialbehörden, Mitarbeiter/innen in Sozialberufen, Vorgesetzte aus dem (mittleren) Management im sozialen Bereich, Berufsberater/innen, Berufskoordinatoren/innen

Empfohlene Methodik und Fragen

1. Vorbereitung auf die Schulung

Lesen der Fallstudie: Wenn möglich, bitten Sie die Teilnehmenden, die Fallstudie vor der Schulung zu lesen. Es ist nützlich, wenn sie bereits vor der Weiterbildung etwas über die Hauptgeschichte wissen, auch wenn sie sich nicht an alle Einzelheiten erinnern müssen. Sie sollten die Geschichte einfach lesen! Jedoch sollten sie bei der Analyse der Fallstudie an die Kompetenz „unterschiedliche Bedürfnisse von Kundinnen und Kunden erkennen und darauf eingehen“ denken (mit Blick auf das Filtern und Priorisieren), da sie nicht alle gegebenen Informationen benötigen werden!

2. Beginn der Schulung

Es kann eine kurze Diskussion über die in der Fallstudie angesprochenen Themen geführt werden: Chancengleichheit, kulturelle Unterschiede - und welchen Bezug diese Aspekte zu den Bedürfnissen der Kund/innen und zur Kommunikation mit ihnen haben. Die Teilnehmenden können nach ihren eigenen Erfahrungen gefragt werden! (maximal 15 Minuten). Danach ist es sinnvoll, die Zusammenfassung der Fallstudie zu lesen (oder vorlesen zu lassen). (dauert 5 Minuten)

3. Arbeit mit der Fallstudie

Empfohlene Methoden für die Arbeit mit der Fallstudie:

METHODE 1:

Die Studie gliedert sich in 6 Teile. Die Teile 1 bis 5 der Fallstudie werden in Gruppen mit mindestens drei Mitgliedern bearbeitet. Es kann eine traditionelle Gruppenarbeitsweise genutzt werden, bei der jede Gruppe nur einen Teil der Fallstudie bearbeitet und dabei folgende Fragen erörtert:

1. (Ausgangssituation):

- › Welche potentiellen Probleme birgt die Ausgangssituation? Erstellen Sie eine Liste der Bedürfnisse und potentiellen Probleme und priorisieren Sie sie!
- › Wie kann der Betreuer diese Probleme lösen? Erstellen Sie eine Liste der möglicherweise geeigneten Hilfsmittel/Instrumente, um auf die Bedürfnisse und Probleme der Kundin einzugehen.

2. (Das erste Halbjahr /1):

- › Welches sind die schwerpunktmäßigen Probleme und Bedürfnisse der Kundin im ersten Teil des ersten Halbjahres?
- › Listen Sie die Personen auf, deren Mithilfe für die Lösung des Problems mit dem Mathematiklehrer nötig war!
- › Welche Umzugsoptionen hatte die Kundin? Wie konnte der Betreuer bei der Entscheidung helfen?
- › Welche künftigen Probleme und Bedürfnisse in Bezug auf ihre Kinder und Wohnsituation wird Mária Ihrer Ansicht nach infolge des Streits mit ihrem Vater haben?

3. (Das erste Halbjahr /2):

- › Welches sind die schwerpunktmäßigen Probleme und Bedürfnisse der Kundin im zweiten Teil des ersten Halbjahres?
- › Wie beurteilen Sie die Ebene und Methode der Kommunikation zwischen Mária und der Schule/ ihrem Betreuer/ dem Familienfürsorgedienst? Welche Rolle hat der Betreuer dabei?

› Welche Umzugsoptionen hatte die Kundin? Wie kann der Betreuer der Kundin unter Berücksichtigung der Familiensituation bei der Umzugsfrage helfen?

› Welche weiteren finanz- und wohnungsbedingten Probleme könnte die Kundin haben?

4. (Das zweite Halbjahr):

- › Welches sind die schwerpunktmäßigen Probleme und Bedürfnisse der Kundin im zweiten Halbjahr?
- › Welche Umzugsoptionen könnte die Kundin haben?
- › Welche finanz- und wohnungsbedingten Probleme und damit verbundenen Bedürfnisse könnte die Kundin haben? Welche Lösungen könnte der Betreuer dafür anbieten?

› Was würden Sie als Betreuer/in tun, wenn Ihr Kunde/in Sie anriefe und sich wie Mária über bereits vergebene Stellen bzw. die von ihr wahrgenommene Situation beschwert? Wie können Sie überprüfen, ob dabei Diskriminierung im Spiel war oder nicht? Wenn ja, was würden Sie tun?

5. (Das dritte Halbjahr):

- › Welches sind die schwerpunktmäßigen Probleme und Bedürfnisse der Kundin im dritten Halbjahr?
- › Erörtern Sie die Faktoren, die eventuell zum Verlust der ersten Stelle beigetragen haben. Wie würden Sie darüber mit der Kundin sprechen? Wie würden Sie ihre Fähigkeit verbessern, eine Stelle zu behalten? Was kann der Betreuer tun? (Erstellen Sie eine Liste). Wenn Sie der Betreuer wären, wie würden Sie argumentieren, um Mária zu überzeugen, den Diskriminierungsfall anzuzeigen? Welche Gruppen können (aufgrund welcher Eigenschaften) von Diskriminierung betroffen sein? Listen Sie diese Gruppen auf! An wen können sich Menschen in Ihrem Land im Falle einer möglichen Diskriminierung wenden?

METHODE 2:

Auch diese Methode beinhaltet Gruppenarbeit, wobei aber jede Gruppe die gesamte Fallstudie bearbeitet. Am besten organisiert man die Gruppensitzung als „World-Café“ mit mehreren Thementischen. Die Gruppe wird auf drei bis fünf Tische mit je drei bis fünf Personen verteilt. Jede Tischgruppe muss mit Blick auf ein bestimmtes Thema den gesamten Fall diskutieren und Fragen beantworten. Diese Themen und Fragen sind:

Gruppe „Bedürfnisse“:

- › Welches sind Márias Bedürfnisse? Listen Sie sie auf und priorisieren Sie sie!
- › Versuchen Sie, ihre wirklichen Bedürfnisse und die Art jedes Bedürfnisses (Ausbildungsbedarf etc.) zu identifizieren!
- › Wie erkennen Sie die Bedürfnisse Ihrer Kund/innen?
- › Wie kann der Betreuer die Bedürfnisse der Kundin identifizieren und priorisieren?
- › Benennen Sie die Hilfsmittel und Instrumente, um auf diese Bedürfnisse einzugehen! Welche Instrumente hat der Betreuer in der Fallstudie benutzt?

Gruppe „Probleme“:

- › Welches sind Márias persönliche Probleme? Listen Sie sie auf und priorisieren Sie sie!
- › Hat sie eventuell versteckte Probleme? Welcher Art sind diese Probleme? Wie kann der Betreuer diese Probleme erkennen und was kann er tun?
- › Welche Probleme sind auf ihre Herkunft bzw. ethnische Zugehörigkeit und Lebensgeschichte zurückzuführen?
- › Wie erkennen Sie die Bedürfnisse Ihrer Kund/innen?
- › Wie kann der Betreuer die Probleme der Kundin identifizieren und priorisieren?

Gruppe „Lebensumstände“:

- › Wie beeinflusst Márias Hintergrund ihre Bedürfnisse und ihre Wahrnehmung derselben?
- › Wie beeinflusst der Hintergrund der Kundin die Wahl der Kommunikationsmethoden/-techniken des Betreuers? Wie beeinflusst er die Motivation der Kundin?
- › Wie beeinflusst er ihre Bereitschaft zur Kooperation und wie kann er diese steigern?

Gruppe „Haupt Handlungsstrang“:

- › Welches sind die Bedürfnisse und Probleme der Kundin im Hinblick auf ihre Wohnungssuche? Welche Hilfsmittel wurden eingesetzt? Welche würden Sie in dieser Situation nutzen?
- › Welches sind die Bedürfnisse und Probleme der Kundin im Hinblick auf ihre Ausbildung? Welche Hilfsmittel wurden eingesetzt? Welche würden Sie in dieser Situation nutzen?
- › Welches sind die Bedürfnisse und Probleme der Kundin im Hinblick auf ihre Familiengeschichte? Welche Hilfsmittel wurden eingesetzt? Welche würden Sie in dieser Situation nutzen?
- › Was denken Sie über die in der Geschichte thematisierte Frage der Chancengleichheit? Wie können Sie herausfinden, ob Diskriminierung vorlag? Welche Art von Hilfsmitteln/Instrumenten wurde in dieser Fallstudie eingesetzt? Was würden Sie tun bzw. welche Hilfsmittel würden Sie in dieser Situation nutzen?

Gruppe „Neben Handlungsstrang“:

- › Wie kann der Betreuer die Kundin motivieren und ihr helfen, ihre eigenen Bedürfnisse richtig zu verstehen und ihre wirklichen Bedürfnisse von ihren unrealistischen Wünschen, persönlichen Problemen und Hintergrundumständen zu trennen?

- › Wie könnten Sie auf die in der Fallstudie beschriebenen Probleme und Bedürfnisse eingehen? Was kann ein/e Betreuer/in bzw. ein/e Berater/in allein tun und wann müssen andere Organisationen (Behörden, Institutionen, Dienstleister) hinzugezogen werden? Wie kooperieren Kundin und Betreuer in diesem Prozess bzw. wie können sie kooperieren?

Wenn Sie nur drei Thementische haben, wird empfohlen, nur die ersten drei Themen zu nutzen. Wenn Ihnen weniger als 90 Minuten für die Gruppenarbeit und Diskussion zur Verfügung stehen, wird empfohlen, weniger Fragen zu jedem Thema zu stellen.

Erfahrungen aus der Erprobung

Diese Fallstudie wurde zweimal in Spanien mit Gruppen aus Berater/innen, Schulungsleitern/innen und Sozialarbeitern/innen aus verschiedenen Bereichen und mit unterschiedlicher Berufserfahrung erprobt. Bei der ersten Schulung umfasste die Gruppe 12 Personen, bei der zweiten waren es 8 Teilnehmende. Die Schulungen fanden in einem Raum mit einem großen runden Tisch statt. Man entschied sich für dieses Format, weil es weniger formal als die herkömmliche Klassenzimmeranordnung ist und zur Schaffung einer freundlicheren Atmosphäre beiträgt.

4. Schlussteil, Arbeit mit der gesamten Gruppe:

Bei beiden Methoden sollte jede Gruppe im Schlussteil des Unterrichts ihre Antworten auf die vorstehenden Fragen präsentieren, wonach eine Diskussion der Gesamtgruppe folgt. An diesem Punkt können der Gesamtgruppe folgende Fragen gestellt werden: Hatten Sie schon einmal einen ähnlichen Fall? Was haben Sie getan? Was würden Sie genauso und was anders machen, um das Problem zu lösen? (Dieser Teil sollte in Abhängigkeit von der Gruppengröße ca. 30 bis 60 Minuten in Anspruch nehmen).

Beide Schulungen dauerten je einen halben Tag und waren wie folgt strukturiert: Zuerst stellte die Seminarleiterin die Ziele der jeweiligen Schulung und die Zusammenfassung der Fallstudie vor. Um das Eis zu brechen, bat sie dann die Teilnehmenden, von ihren beruflichen Erfahrungen in Bezug auf die in der Fallstudie geschilderten Probleme zu berichten. Danach bat sie die Teilnehmenden, die Fallstudie erneut zu lesen (die Studie war den Teilnehmenden vorab zugegangen und die meisten hatten sie bereits gelesen). Sie wurden gebeten, die Bedürfnisse und Probleme der Kundin sowie die Maßnahmen des Betreuers im Text zu kennzeichnen. Dann fuhr die Seminarleiterin gemäß der zweiten, in dieser Teaching Note vorgeschlagenen Methode fort. Sie entschied, drei Gruppen mit je vier Personen zu bilden (erste Schulung). Gruppe 1 musste sich auf die Bedürfnisse der Kundin konzentrieren, Gruppe 2 auf die Probleme der Kundin und Gruppe 3 auf den Haupthandlungsstrang. Da es bei der zweiten Schulung weniger Teilnehmende waren, wurden nur zwei Arbeitsgruppen gebildet (die sich jeweils dem Thema „Bedürfnisse der Kundin“ bzw. „Probleme der Kundin“ widmeten). Nachdem jede Gruppe ihre Fragen beantwortet hatte, bat die Seminarleiterin sie, über die Lebensumstände der Kundin zu sprechen (das dritte Thema in der Teaching Note). Danach wurden die Antworten jeder Gruppe den übrigen Teilnehmenden vorgestellt und auf einem Flipchart festgehalten. Darauf folgte eine abschließende Diskussion. Bei dieser Schlussdiskussion wurden die letzten Fragen aus der Teaching Note gestellt.

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.