

am 08. Oktober 2009 von 10 bis 16:30 Uhr  
Hotel Kolpinghaus, Langestraße 26, 60311 Frankfurt  
Leitung: Dr. Sabine Beck, Moderation: Dieter Kunold-Heldt

## Dokumentation Workshop 2

### Beratung, Begleitung, „Case-Management“?

Im Rahmen des Modellprojekts QuABB fanden 2009 vier Workshops mit thematisch unterschiedenen Fachthemen statt.

So haben Auszubildende, deren Abschluss gefährdet ist, vielfältige Ansprüche bei der Beratung und der Fallbegleitung. Auf dem 2. Workshop verständigten sich die eingeladenen Praxisexpert/inn/en der Berufsschulen, Kammern und Ausbildungsbegleitung über Ihre laufende Beratungspraxis im Modellprojekt und die unterschiedlichen Beratungsanforderungen in der Arbeit mit besonders schwierigen Lebenslagen der Jugendlichen.

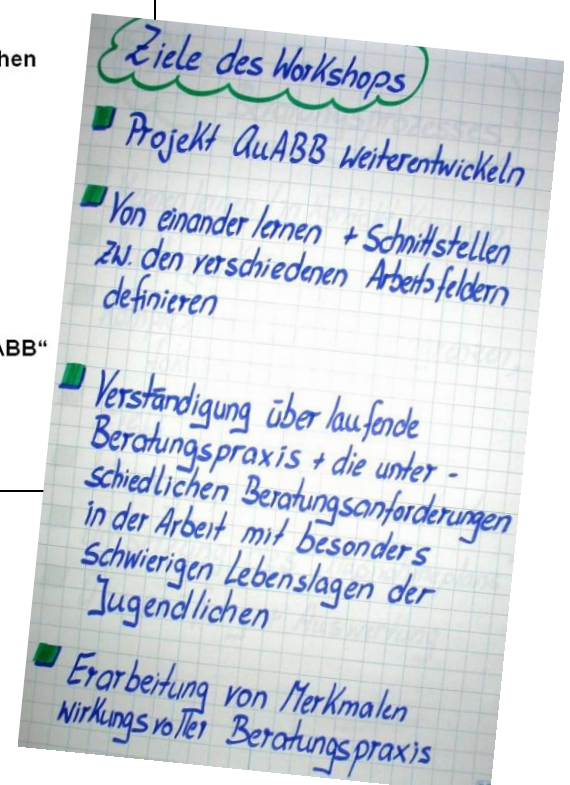
Auf Grundlage der Frage - „Was macht einen guten Berater aus? Was macht eine gute Beraterin aus?“ sollten unter Mitwirkung aller Teilnehmenden Merkmale wirkungsvoller Beratungspraxis erarbeitet werden.

Dieter Kunold-Heldt gestaltete als Gastmoderator und langjähriger Experte im Beratungsfeld den Impulsvortrag am Vormittag und die anschließenden Arbeitsphasen in Kleingruppen.

### Vorstellung des Tagesablaufs

Tagesplan	
10:00 Uhr	<b>Einstieg – Begrüßung, Ziele und Ablauf</b>
10:15 Uhr	<b>Standortbestimmung – Rolle und Aufgaben</b> (Vorstellungsrunde)
11:00 Uhr	<b>Impulsvortrag „Beratung, Begleitung, „Case Management“ – Was ist es eigentlich?“</b> (Vortrag und Diskussion)
12:15	<b>Schlussfolgerungen für die Arbeit mit Jugendlichen und die Zusammenarbeit im Team</b> (Leitfragengestützte Gruppenarbeit)
13:00	– <i>Mittagspause</i> –
14:00 Uhr	<b>Situations- und Fallbezogene Interventionen</b>
15:00 Uhr	<b>Begleitende Handlungsmöglichkeiten</b>
15:30 Uhr	<b>Transfer und Auswertung</b> Arbeitsgruppe „Merkmale guter Beratung in QuABB“
ca. 16:30 Uhr	– <i>Ende der Veranstaltung</i> –

Tagesmoderation: Dieter Kunold-Heldt



## Standortbestimmung

Nach einer Vorstellung wurden die Teilnehmer/innen gefragt wie Sei Ihre Aufgabe im Rahmen von QuABB sehen.

### Wie würden Sie einem „Fachfremden“ Ihre Kernaufgabe kurz und knapp beschreiben?

- Betreuung von Azubis, die vom Ausbildungsabbruch gefährdet sind.
- Beratung und Begleitung von Azubis in schwierigen Lebenssituationen, die den Ausbildungserfolg gefährden.
- Begleitung und Beratung von Azubis mit Problemen, um einen Ausbildungsabbruch zu verhindern.
- Azubis in Not: zuhören, beraten, Lösungen entwickeln.
- ersatzlose Ausbildungsabbrüche vermeiden.



### Welche Rollen nehmen Sie ein?

- Berater/in
- Ansprechpartner/in
- Vermittler/in
- Beratung & Finden von Fördermaßnahmen im schulischen Bereich
- Problemlöser
- Coach
- Vermittler/in zwischen Konfliktpartnern
- Mediator/in
- Anwalt des Azubis
- Begleiter/in, Türöffner/in
- Lotse
- Diagnostik

## Impulsvortrag

### **„Beratung, Begleitung, „Case Management“ – Was ist es eigentlich?“**,

Dieter Kunold-Heldt, Hamburg

Der fachliche Input zum Thema regte zur Diskussion über Handlungsansätze an, die für Akteure bei der Beratung und Begleitung von Ausbildungsgefährdeten „neu“ beziehungsweise „anders“ betrachtet werden können.

#### Weiterführendes Material:

Dr. Benedikt Sturzenhecker: „Flirtregeln“. Oder wie macht man Kontakt zwischen Jugendhilfe und Schule (in: Hamburg macht Schule, BSB 20. Jg., H. 3-4/2008, S. 30-32)



# QuABB

Qualifizierte berufspädagogische Ausbildungsbegleitung  
in Berufsschule und Betrieb

## Workshop 2:

*Intervention:*

**Beratung, Begleitung, „Case Management“?**

**8. Oktober 2009**

Ein gemeinsames Projekt des Hessischen Ministeriums für Wirtschaft, Verkehr und Landesentwicklung  
und des Hessischen Kultusministeriums zur frühzeitigen Erkennung und Stabilisierung von  
Jugendlichen, die zum Ausbildungsabbruch tendieren.

DIETER KUNOLD-HELDT

Coaching | Moderation | Training

### Zur Person

**Jahrgang 1962**

**Diplom Sozialwirt**

**Berufliche Tätigkeiten:**

- Beratung und Entwicklung von langzeit-  
arbeitslosen Menschen
- Bereichsleiter
- Bildungsbegleiter
- Fachlicher Leiter und Koordinator eines  
Beratungsangebotes für Jugendliche im  
Übergang Schule – Beruf
- Seminarleiter und Trainer
- Projektleiter und Prozessbegleiter

**Fachlicher  
Input  
„Beratung“**

**Ziel**

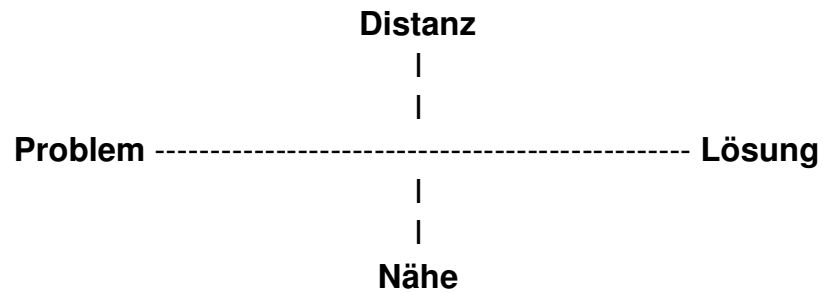
- Inhaltliche Anregungen und Impulse geben
- Fachlichen Austausch führen
- Reflexion der eigenen Arbeit initiieren
- Beratungspraxis qualitativ weiterentwickeln

**Beratung  
Verständnis  
und  
Elemente**

- Komplexe zwischenmenschliche Interaktion,
- die auf einer konkreten Nachfrage basiert,
- inhaltlich und zeitlich begrenzt ist und
- dem Gegenüber Freiheit lässt.
  
- Die Beratung hat einen Anlass und ein Ziel.
- Über Anlass und Ziel verständigen sich die Beteiligten.
- Zur Beratung werden fachliche und kommunikative Fähigkeiten und Fertigkeiten seitens der Berater/in benötigt.
- In der Beratung muss dem Gegenüber ein Freiraum für Eigenentscheidung und Selbstverantwortung eingeräumt werden.
- Zwischen Anfang und Ende der Beratung liegt ein Weg, der Prozess der Beratung.

Quelle: Reichel/Rabenstein, kreativ beraten, Ökotopia Verlag Münster, 2001

## Landkarte der Beratung



Beratung gelingt, wenn beide mit ihrer Aufmerksamkeit zwischen Problembeschreibung und Lösungsbildern hin und her wandern und dabei zwischen der einführenden und der distanzierten Position wechseln.

**Der Berater leitet diesen Prozess im Mitgehen (pacing) und Führen (leading).**

Quelle: Reichel/Rabenstein, kreativ beraten, Ökoptia Verlag Münster, 2001

## Phasen eines Beratungs- gespräches

### **Kontaktphase**

Vorstellung, Bereitschaft zum Gespräch abklären, Klarheit über das Ziel des Gespräches und die Rolle, Transparenz schaffen

### **Orientierungsphase**

Vertrauen aufbauen, gegenseitige Erwartungen abstimmen

### **Fokussierungsphase**

Ein Bild bekommen, die „Geschichte“ des Gegenübers verstehen, Priorisieren der zu bearbeitenden Themen

### **Lösungs- und Motivationsphase**

Neue Perspektiven und Handlungsmöglichkeiten erarbeiten, Ermutigung und Stärkung

### **Aktivierungs- und Vereinbarungsphase**

Aufgaben, Zuständigkeiten, Zeitplanung und neuen Termin vereinbaren

## Case Management als Handlungsansatz

„Case Management ist ein **kooperativer Prozess**, in dem Versorgungsangelegenheiten und Dienstleistungen erhoben, geplant, implementiert, koordiniert, überwacht und evaluiert werden, um so den **individuellen** Versorgungsbedarf eines Klienten mittels verfügbarer **Ressourcen** abzudecken.“

Quelle: Ewers, Michael; Schäfer, Doris: Case Management in Theorie und Praxis. Bern, Göttingen, Toronto, Seattle. 2000

## Phasen des Case Managements

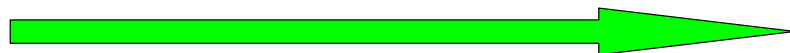


- Erster Kontakt
- Einschätzung des IST-Standes
- Überblick über Ressourcen, Motivation

- Analyse
- Erheben von Daten und Infos
- Einschätzung
- Prognose
- Ressourcen ermitteln
- Lösungsversuche besprechen

- ZV-Gespräch

- Hilfeplan erstellen
- Gemeinsame Planung der Unterstützungsangebote und Ressourcen
- Umsetzung



### Individueller Hilfeplan

als Instrument zur Dokumentation der Planung und Unterstützung der Kommunikation zwischen den Beteiligten (Informationsmanagement).

## Mögliche Ziele von Beratung

- Gestaltung eines kooperativen Prozesses
- Entwicklung von individuellen Strategien und Maßnahmen zur Förderung der Eigenverantwortung
- Herausarbeiten von Kompetenzen und Ressourcen

## Exkurs: Empowerment

Empowerment bildet in der sozialen Arbeit einen Arbeitsansatz Ressourcen orientierter Intervention. Im Vordergrund dieses Ansatzes steht die Stärkung (noch) vorhandener Potenziale und die Ermutigung zum Ausbau dieser Möglichkeiten. Empowerment versucht Menschen bei der (Rück-)Gewinnung ihrer Entscheidungs- und Wahlfreiheit, ihrer eigenen Lebensgestaltung zu unterstützen und sie zur Weiterentwicklung zu motivieren.

## Haltung und Aufgabe des Beraters

### Wertschätzung

Das Gegenüber wird vom Berater akzeptiert und angenommen.

### Empathie

Der Berater ist dem Jugendlichen präsent und zugewandt. Er versucht die Empfindungen, Vorstellungen und Einstellungen vom Bezugspunkt des Jugendlichen zu betrachten

### Prozessorientierung

Der Berater gestaltet und leitet den Prozess und schafft Transparenz. Er wandert zwischen Nähe und Distanz und hat dabei einen ganzheitlichen Blick.

### Feedback

Der Berater gibt wertschätzendes Feedback, stellt Stärken heraus und relativiert negative Selbstbewertungen.

### Lösungsorientiert

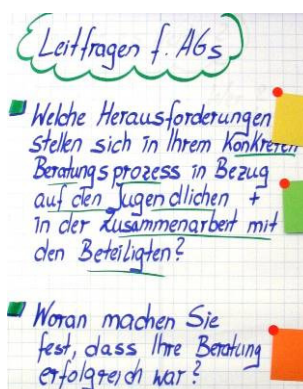
Der Berater berücksichtigt die individuellen Handlungsmöglichkeiten des Jugendlichen. Er bietet individuelle Lösungsansätze und nachvollziehbare Entscheidungshilfen an. Der Berater trifft Verabredungen, hält sie fest und kontrolliert sie.

## Schlussfolgerungen für die Arbeit mit Jugendlichen und die Zusammenarbeit im Team

In Gruppenarbeit wurde anhand von Leitfragen an den Aufgaben in der Beratungspraxis gearbeitet.

Leitfragen hierzu waren:

- Welche Herausforderungen stellen sich in Ihrem konkreten Beratungsprozess in Bezug auf den Jugendlichen und in der Zusammenarbeit mit den Beteiligten?
- Woran machen Sie fest, dass Ihre Beratung erfolgreich war?



## Herausforderungen im Beratungsprozess mit dem Jugendlichen

- Themensammlung u. Interessensklärung
- in Kontakt kommen
- Wege finden (Zugang)
- eigene Beratungskompetenz
- Voreingenommenheit
- Aktives Zuhören
- wirkliche Probleme identifizieren
- Lösungen finden
- MethodenKoffer
- Blockade bei selbstbestimmter Lösungsfindung
- Reflektionsfähigkeit
- Selbstverantwortung, Selbstorganisation
- Verbindlichkeit
- Motivation: Leidensdruck, Gleichgültigkeit, Ambivalenz, Institutionsangst, Vorschlagsakzeptanz





## Herausforderungen im Beratungsprozess in der Zusammenarbeit

### Schule u.a.

- Projekt – 'Müdigkeit'
- Konkurrenz
- „...noch mehr Arbeit“
- Akzeptanz des Projektes und untereinander
- Akzeptanz durch Lehrer
- Einbindung der Schulleitung
- Öffentlichkeitsarbeit (Eltern gewinnen)

### Allgemein

- Konfliktlösungsbereitschaft
- Finden von Lösungen

### Betriebe

- Transparenz, z.B. Betriebe
- Konsequenzen u. Durchgriffsrechte (Betriebe)
- Probezeit als verlängerte Auswahlzeit

### Kammern

- Netzwerkarbeit
- Regelmäßige Treffen Ausbildungsberater- und Ausbildungsbegleiter
- Räumliche Nähe zwischen Ausbildungsberater u. -begleiter
- Austausch und Abstimmung zwischen Ausbildungsberater u. -begleiter
- Rechtsberatung
- Mangelnde Unterstützung der Kammern
- Einbindung der Kammern

## Merkmale wirkungsvoller Beratungspraxis

- Ausbildung weiterführen
- Zugang zu eigenen Ressourcen
- Perspektive/Lösungsbilder Motivation bei Azubi, Jugendliche kommen aus eigener Initiative
- Erreichung des angestrebten Ziels
- Berater werden auf Jugendliche aufmerksam gemacht
- Zielvereinbarung festlegen
- Einzelschritte der Zielvereinbarung
- Zufriedenheit aller Beteiligten
- positives Feedback, Rückmeldung
- Beratung → Begleitung
- Mundpropaganda/Weiterempfehlung
- Jugendliche werden vermittelt von Kammer, Schule oder Betrieb



## Transfer und Auswertung

### Arbeitsgruppe „Merkmale guter Beratung in QuABB“

Gemeinsam wurde beschlossen, dass es für eine Festlegung der „Merkmale guter Beratungspraxis in QuABB“ noch zu früh im Projektablauf ist und vielmehr die Herausforderungen der Beratung zu klären sind. Daher wurde eine Arbeitsgruppe einberufen, die den Auftrag übernahm ein Merkblatt zu den „Herausforderungen im Beratungsprozess“ mit Methodenbeispielen zu erstellen. Das Ergebnis wurde beim Workshop am 20. Mai 2010 in Kassel vorgestellt und von den Ausbildungsbegleiter/inn/en erprobt.