

CASE STUDY

Milas Geschichte:

Kreativität, Unternehmertum

und Innovation



Kofinanziert durch das
Programm Erasmus+
der Europäischen Union

Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, welcher nur die Ansichten der Verfasser wiedergibt, und die Kommission kann nicht für eine etwaige Verwendung der darin enthaltenen Informationen haftbar gemacht werden.



INHALTSVERZEICHNIS

Kompetenz	2
Einleitung/Zusammenfassung/Hintergrund	2
Stichwörter	2
Hauptpersonen	2
Die Geschichte der Fallstudie	2
Fragen, Kommentare und Diskussionsthemen	6

Kompetenz

Durchführung von Aktivitäten zur Karriereentwicklung

Dazu gehören der Aufbau der Beziehung zu Kunden, die Ermöglichung von Selbsterkenntnissen der Kunden, der Aufbau von Fähigkeiten der Kunden zum Karrieremanagement, die Erkundung neuer Perspektiven, die Entwicklung von Strategien und Plänen.

Einleitung/Zusammenfassung/Hintergrund

Diese Geschichte schildert das Zusammentreffen von Anna-Kaisa, einer OMA Coach, und ihrer Kundin Mila bei einem niedrighschwelligem Angebot für unter 30-Jährige in Tampere, namens Ohjaamo. Anna-Kaisa ist akademisch gebildet und arbeitet bei Ohjaamo. Die Arbeit mit jungen Menschen empfindet sie als sinnvoll. Mila ist eine junge Frau, die nach Abbruch ihrer Berufsausbildung ohne eine Vorstellung über ihre Zukunftsaussichten ‚zu Hause festsetzt‘.

Stichwörter

- Niedrighschwellige Angebote
- multi-professionell
- Berufs- und Bildungsberatung
- Motivation der Kund*innen
- rehabilitierende Arbeit
- Angst vor sozialen Situationen

Hauptpersonen

OMA Coach Anna-Kaisa und Kundin Mila

Die Geschichte der Fallstudie

Ohjaamo wird als One-Stop Beratungszentrum bezeichnet. Es ist ein Ort für unter 30-Jährige, an dem Hilfe und Unterstützung für verschiedene Lebensbereiche, von Studium und Beschäftigung bis hin zu Wohnen und Gesundheit angeboten wird. In Finnland gibt es insgesamt 70 Ohjaamos. In Tampere wird Ohjaamo von der Stadt organisiert und die Idee dahinter ist, dass ein junger Mensch alle benötigten Dienstleistungen unter einem Dach finden kann. Ohjaamo bietet ein sehr innovatives Dienstleistungsmodell an und entwickelt seine Angebote ständig weiter, um den sich ändernden Bedürfnissen der Kunden gerecht zu werden. Bei Ohjaamo Tampere ist ein OMA Coach Teil eines multiprofessionellen Teams. Dazu gehören neben den OMA Coaches zum Beispiel auch Sozialarbeiter*innen, Gesundheitsberater*innen, Psycholog*innen und TE-Service-Expert*innen. Jedes Team hat eine Woche im Monat Bereitschaftsdienst. Während dieser Bereitschaftszeit kann ein junger Mensch ohne Termin zu Ohjaamo kommen.

OMA Coach Anna-Kaisa hat Bereitschaftsdienst in ihrem Büro im Ohjaamo. Sie ist 30 Jahre alt und arbeitet seit einem Jahr als OMA Coach. Wie alle OMA Coaches ist sie direkt durch die Stadt Tampere, Abteilung für

Beschäftigung und Wachstum angestellt und es liegt in ihrem Aufgabenbereich, die Gesamtsituation der Kund*innen zu ermitteln. OMA Coaches (finnische Abkürzung für O - Fähigkeiten, M - Motivation und A - Aktivierung) fordern die Kund*innen heraus, motivieren und ermutigen sie, Maßnahmen zur Verbesserung der eigenen Situation und in Bezug auf Beschäftigung zu ergreifen.

Mila ist eine 22-jährige Frau. Sie hat die Gesamtschule abgeschlossen und danach eine Ausbildung an einer Hotel- und Restaurantfachschule angefangen. Vor zwei Jahren hat sie die Ausbildung jedoch abgebrochen. Um Arbeitslosengeld in Finnland zu erhalten, ist eine Person unter 25 Jahren ohne Berufsabschluss oder Studienplatz verpflichtet, sich um mindestens zwei Ausbildungs- oder Studienplätze zu bewerben. Bei einem Abbruch hat man keinen Anspruch auf Arbeitslosengeld.

Ein Mitarbeiter einer Jugendarbeitsorganisation namens Outreach Youth Work (OYW) begleitet Mila im August zu Ohjaamo. Outreach Youth Work unterstützt junge Menschen, die arbeitslos und ohne Studienplatz sind, was beides auf Mila zutrifft. Mila ist zu OYW gekommen, da die Ausbildungsstelle gesetzlich verpflichtet ist, OYW über eine junge Person zu informieren, die ihr Studium an einer berufsbildenden oder allgemeinbildenden Sekundarschule abgebrochen hat. Bei Ohjaamo trifft Mila auf Anna-Kaisa als Ansprechpartnerin.

Mila ist nervös. Sie blickt auf den Boden, vermeidet Blickkontakt und wirkt irritiert. Zuerst spricht nur der OYW-Mitarbeiter. Mila sagt kaum etwas. Der OYW-Mitarbeiter erklärt, warum sie zu Ohjaamo gekommen sind. Laut ihm verbringt Mila ihre Zeit zu Hause am Computer und spielt Computerspiele. Anna-Kaisa versucht mit Blickkontakt Mila zum Reden zu ermuntern. Sie fühlt sich etwas unsicher, weil Mila Antworten vermeidet. Sie stellt Mila Fragen wie „Wie geht es Ihnen?“ Mila antwortet nach einer kurzen Pause „Mir geht es gut“. Sie bittet Mila, das Formular 3XD10, ein Fragenkatalog zur Selbsteinschätzung, auszufüllen. Durch numerische Bewertung schätzen die Ratsuchenden ihren Zufriedenheitsgrad mit Bezug auf Gesundheit, Unterkunft, soziale Situation, und die tägliche Bewältigung von Aufgaben und die Entwicklung der eigenen Stärken ein. Mila und Anna-Kaisa gehen dann die Antworten in der Selbsteinschätzungsumfrage durch. Mila schätzt ihre Situation schlecht ein, und Anna-Kaisa stellt weitere offene Fragen, um mehr über Milas Situation herauszufinden.

OMA Coach: „Wie sehen Sie Ihren allgemeinen Gesundheitszustand in Bezug auf ihre Beschäftigungsaussichten?“

Mila: (langes Schweigen) „Ich weiß es nicht. Ich denke, er ist OK.“

OMA Coach: (etwas verwirrt) „OK. Können Sie genauere Angaben machen?“

Mila: „Das war's schon“

OMA Coach: „Wie sieht es mit Ihrer Wohnsituation aus? Leben Sie allein“

Mila: „Ich habe eine Katze.“

OMA Coach: „OK, Sie haben eine Katze. Das ist schön, ich habe auch eine. Wie heißt sie denn und welche Rasse ist sie?“

Mila: „Sie heißt Misse. Sie ist ziemlich alt, und ich habe sie schon sehr lange.“

OMA Coach: „Und wohnen Freunde oder Ihre Familie in der Nähe?“

Mila: „Meine Mama wohnt in der Nähe und ich habe Freunde online.“

OMA Coach: „Haben Sie Freunde, die Sie persönlich treffen?“

Mila: „Eigentlich nicht. Ich treffe sie online.“

OMA Coach: „Wie treffen Sie sie online?“

Mila: „Ich spiele Computerspiele mit ihnen.“

OMA Coach: „Was machen Sie tagsüber sonst noch? Wie sieht Ihr Tagesablauf aus?“

Mila: „Ich schlafe tagsüber und verbringe nachts meine Zeit mit Discord.“

OMA Coach: „Könnten Sie bitte erklären, was Discord ist und warum Sie nachts Ihre Zeit damit verbringen?“

Mila: „Es ist wie eine App, in der man sich mit anderen Spielern unterhalten kann. Die meisten von ihnen sind nicht aus Finnland. Sie leben in einer anderen Zeitzone, deshalb bin ich nachts mit Ihnen in Kontakt.“

OMA Coach: „Sind Sie mit Ihren Lebensumständen zufrieden?“

Mila: „Nein, eigentlich nicht. Aber ich weiß nicht, was ich sonst tun soll.“

OMA Coach: „Wie wäre es, eine Gruppenaktivität auszuprobieren?“

Mila: „Definitiv nicht. Kein bisschen interessiert.“

OMA Coach: „Wir haben einen ‚Rehabilitations-Gaming-Workshop‘.“

Mila: „Und um was geht's da?“

OMA Coach: „Dort gibt es eine Menge von Aktivitäten. Unter anderem können Sie sich auf die Entwicklung von Gaming Software oder Grafiken konzentrieren. Wenn Sie sich in Zukunft für das Spielen als Beruf interessieren, werden Sie über Ausbildungsmöglichkeiten in dem Bereich beraten. Das würde Ihrem Tag etwas Struktur und Sinn geben. Sie würden auch ein kostenloses Mittagessen und eine Busfahrkarte erhalten.“

Die Rehabilitationsarbeit wird bei dem Gespräch ausführlicher vorgestellt. Rehabilitationsarbeit ist ein beschäftigungsfördernder Dienst, dessen Zweck es ist, für die Teilnehmer*innen Wege in eine Ausbildung oder einen anderen beschäftigungsfördernden Dienst zu schaffen. Langzeitarbeitslose Kund*innen werden bei der Suche nach Arbeit auf dem offenen Arbeitsmarkt unterstützt. Die Rehabilitationsarbeit, die nicht in einem Unternehmen organisiert werden kann, ist eine kommunale Dienstleistung. In Tampere sind die meisten Anbieter dieser Angebote Vereine. Sie bieten eine Vielzahl von Workshops an, von Kunsthandwerk und IT bis hin zur Arbeit in einem Café. Die Kund*innen verpflichten sich, 1-4 Tage pro Woche an den Aktivitäten teilzunehmen. Die Dauer der ersten Periode beträgt immer 3 Monate. Während der Rehabilitationsarbeit haben die Teilnehmer*innen auch Anspruch auf Arbeitslosengeld, auch wenn die weiteren Kriterien nicht erfüllt werden.

Anna-Kaisa bittet einen sogenannten TE-Service-Expert für den Rest des Termins an der Sitzung teilzunehmen. Er muss dabei sein, um gemeinsam einen Aktivierungsplan zu erstellen, der für den Beginn der Rehabilitationsarbeit erforderlich ist. Der Aktivierungsplan ist eine dreiseitige Vereinbarung zwischen dem Kunden und den Vertretern der Gemeinde und des Staates. Nachdem die Vereinbarung unterzeichnet wurde, lädt der TE-Service-Experte den Aktivierungsplan in die TE-Services-Datenbank „URA“ hoch.

Milas Gespräch mit der OMA Coach Anna-Kaisa neigt sich dem Ende zu. Es ist nicht genügend Zeit, Milas Stärken zu erörtern. Die OMA Coach bittet Mila daher, zu Hause darüber nachzudenken. Mila soll einen Fragebogen über Stärken und darüber, welche Dinge ihr Leben etwas verbessern könnten, ausfüllen. Vor dem Ende des Treffens erhält Mila einen Termin für den Besuch in dem Gamingworkshop. Der OYW-Mitarbeiter

wird sie auch bei diesem Termin begleiten. Eine Woche später informiert ein Mitarbeiter aus dem Workshop Anna-Kaisa darüber, dass Mila vor Ort war und mit der Aktivität beginnen möchte. Mila kann nun die Aktivität für die ersten drei Monate - die Mindestdauer der ersten Phase – beginnen.

Nach einigen Wochen setzt sich Anna-Kaisa an einem Montagmorgen an ihren Schreibtisch. Sie erhält eine Nachricht vom Trainer des Gamingworkshops. Mila hat die Aktivität nicht wie geplant begonnen. Zuerst ist Anna-Kaisa enttäuscht. Dann macht sie sich Sorgen. Ist Mila etwas zugestoßen? Sie versucht Mila anzurufen, aber diese antwortet nicht. Sie schickt Mila eine Nachricht, in der sie sie fragt, warum sie den Workshop nicht begonnen hat. Der Arbeitstag vergeht und Mila antwortet nicht.

Als Anna-Kaisa am nächsten Morgen ihr Telefon öffnet, sieht sie, dass sie eine WhatsApp Nachricht erhalten hat. Sie ist von Mila. Die Nachricht lautet: „Ich konnte den Workshop nicht beginnen. Ich konnte einfach nicht hingehen.“ Anna-Kaisa antwortet: „Danke, dass Sie mir eine Nachricht geschickt haben! Es ist schade, dass Sie es nicht zum Workshop geschafft haben! Ich denke, es wäre wirklich wichtig, persönlich darüber zu sprechen und herauszufinden, was als nächstes zu tun ist. Können Sie mich treffen?“ Anna-Kaisa und Mila setzen den Nachrichtenaustausch fort und vereinbaren einen Termin.

Ein paar Tage später besprechen sie die Situation persönlich. Es ist für Anna-Kaisa schwer zu verstehen, warum Mila nicht zum Workshop gehen konnte. Mila scheint angespannt zu sein und vermeidet Augenkontakt, indem sie auf ihre Hände schaut. Anna-Kaisa versucht mitfühlend Mila dazu zu bringen, sich zu öffnen. Sie versucht ihr verbal, nonverbal und mit ihrem Tonfall zu vermitteln, dass dies ein Ort ist, an dem Mila frei sprechen kann.

Im Verlauf des Treffens beginnt Mila sich zu entspannen, ihre Körperhaltung ändert sich und sie nimmt öfter Augenkontakt auf. Mila scheint sich wohler zu fühlen, über ihre Situation und die Gründe zu sprechen, die sie dazu bewogen haben, nicht zum Workshop zu gehen. Sie spricht darüber, wie sie an dem fraglichen Morgen zum Eingang ging, wo der Workshop stattfand, die Tür aber einfach nicht öffnen und hineingehen konnte. Der Gedanke an eine große Gruppe unbekannter Menschen beunruhigte sie sehr. Anna-Kaisa fragt weiter nach und findet heraus, dass es für Mila schon seit langer Zeit sehr schwierig ist, Teil einer Gruppe zu sein. Deshalb wollte sie sich in ihrer Wohnung isolieren und ihre sozialen Kontakte hauptsächlich auf das Internet beschränken. Anna-Kaisa spricht mit ihr darüber, wie wichtig es für Mila wäre, sich unbequemen Situationen auszusetzen. Mila stimmt zu, fragt sich aber, ob sie genug Mut dafür haben wird. Zumindest fühlt sich die Workshopgruppe noch zu unheimlich für sie an.

Anna-Kaisa erinnert sich an eine neue Gruppe in Ohjaamo, die gut für Mila sein könnte. Sie berichtet ihr von der Gruppe namens Jännä (‚aufgeregt‘). Jännä ist offen für acht Personen und ist für Menschen mit sozialen Ängsten konzipiert. Diese Gruppe wurde ins Leben gerufen, um den Kunden Angst vor sozialen Situationen zu nehmen. Die Aktivitäten in der Jännä-Gruppe basieren auf einem wissenschaftlichen Beratungsmodell. Einer der Teilnehmer ist ein Therapiehund, der den Kund*innen ein gutes Gefühl gibt. Mila stellt mehr Fragen über die Gruppe, wo und wann sie sich treffen. Mila scheint der Gedanke, dass es in der Gruppe einen Hund gibt, zu gefallen. Sie möchte über eine Teilnahme an der Gruppe nachdenken. Anna-Kaisa bittet Mila um die Erlaubnis, ihre Kontaktdaten an den Trainer der Jännä-Gruppe weiterzugeben. Er kann ihr mehr über die Aktivitäten der Gruppe erzählen. Es wird beschlossen, dass Anna-Kaisa in einigen Tagen mit Mila in Kontakt tritt, um herauszufinden, ob Mila an der Gruppe teilnehmen möchte. Auch einen Termin mit einem Gesundheitsberater aus dem multiprofessionellen Team soll vereinbart werden, um herauszufinden, ob Mila auch von dem Gesundheits-Angebot profitieren könnte. Anna-Kaisa fragt sich nun, was wohl als nächstes passieren wird.

Fragen, Kommentare und Diskussionsthemen

- Haben Sie in Ihrer Arbeit die Erfahrung gemacht, dass der Plan, den Sie mit einem/einer Kund*in gemacht haben, nicht so verläuft, wie Sie ihn ursprünglich angedacht hatten? Was sind Ihrer Meinung nach, die Gründe für das Scheitern? Haben Sie das Gefühl, dass Ihnen genügend Zeit bleibt, um über die Gründe für den gescheiterten Plan nachzudenken?
- Sind Sie der Meinung, dass es in Ihrer Organisation möglich ist, Dienstleistungen zu entwickeln, die den Bedürfnissen der Kund*innen entsprechen? Sind Sie in der Lage, die Entwicklung der Dienstleistungen zu beeinflussen?
- Was halten Sie davon, dass Anna-Kaisa Mila ermutigt hat, die Gamingindustrie als Berufsweg anzustreben?
- Was hätten Sie getan?
- Welche Karriereentwicklungsaktivitäten würden Mila in Zukunft zugutekommen?
- Auf welche Weise setzen Sie Kreativität in Ihrer Beratungsarbeit ein?
- Was sehen Sie für den Aufbau von Vertrauen Ihrer Kund*innen als wesentlich an?
- Wie würden Sie Kund*innen mit Angst vor sozialen Situationen helfen?
- Wie motivieren Sie passive Kund*innen?

KONTAKT

METROPOLISNET

www.metropolisnet.eu

KONTAKT

Antonia Restemeier, Network Co-ordinator and Project Co-ordinator

Kronenstraße 6,

10117 Berlin, Deutschland

t: +49 (0) 30 28409 182

e: antonia.restemeier@metropolisnet.eu

Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, welcher nur die Ansichten der Verfasser wiedergibt, und die Kommission kann nicht für eine etwaige Verwendung der darin enthaltenen Informationen haftbar gemacht werden.



Kofinanziert durch das
Programm Erasmus+
der Europäischen Union

RINOVA
innovate, create & regenerate

 **CITY OF TAMPERE**
EMPLOYMENT AND GROWTH SERVICES

 **MetropolisNet**
Erasmus+ successor to the local development
partnerships in metropolitan areas

 **Euro
circle**

 **Europe
direct
Provence**

 **BALLYMUN
JOB CENTRE**
Building a Brighter Future With Work

 **CIOFS-FP**
Centro Italiano Opere Femminili Salesiane
Formazione Professionale