

CASE STUDY

Selbstmanagement Für

Berufs- Und

Bildungsberater*Innen:

Ein feiner Balanceakt



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.

**GOOD
GUIDANCE**
Stories 2.0

INHALTSVERZEICHNIS

| | |
|---|---|
| Kompetenz | 2 |
| Einleitung/Zusammenfassung/Hintergrund | 2 |
| Stichwörter | 2 |
| Hauptpersonen | 2 |
| Die Geschichte der Fallstudie | 3 |
| Fragen, Kommentare und Diskussionsthemen | 8 |

Kompetenz

Umgang mit der eigenen Arbeitsbelastung und Pflege der Kundendaten.

Dies beinhaltet die Erstellung und Pflege von Kundendaten, die Verwendung von Aufzeichnungen zur Unterstützung des Fortschritts und das Management der eigenen Zeit und Ressourcen.

Einleitung/Zusammenfassung/Hintergrund

Diese Fallstudie soll dazu anregen sich mit dem Thema Selbstmanagement in der Berufs- und Bildungsberatung auseinanderzusetzen. Sie bezieht sich auf die CEDEFOP¹-Kompetenz *Umgang mit der eigenen Arbeitsbelastung und Pflege der Kundendaten*. Darüber hinaus dient die Fallstudie der Kompetenzförderung innerhalb des CEDEFOP-Rahmens. Die Fallstudie ist in zwei Teile gegliedert: Der erste Teil beschreibt den Kontext und die Verantwortlichkeiten, die typischerweise der Arbeit von Berufsberater*innen zugeschrieben werden. Der zweite Teil der Fallstudie erzählt die Geschichte der wichtigen Beziehung zwischen Kunden und Berufsberater. Er hebt den Widerspruch zwischen dem der Beratung zugrundeliegenden theoretischen Ansatz und der Verantwortung für die Einhaltung verschiedener vertraglicher Verpflichtungen hervor. Diese Fallstudie wurde von Ballymun Job Centre erstellt und bietet eine interessante Grundlage für Diskussionen und Anregungen für Berufs- und Bildungsberater*innen.

Stichwörter

- Der Ansatz ‚Arbeit an 1. Stelle‘
- Aktive Arbeitsmarktpolitik
- Fortbildung, Weiterbildung und Ausbildung
- Berufs- und Bildungsberater*innen
- Arbeitssuche
- Personenzentrierte Beratung

Hauptpersonen

Berufsberaterin, Emma.

Emma ist Berufsberaterin bei einem Arbeitsamt in Dublin, Irland. Emma verfügt über mehr als fünf Jahre Erfahrung in der Arbeit mit Langzeitarbeitslosen, die häufig eine Reihe von Hindernissen in Bezug auf Zugang zu Ausbildung, Bildung und Beschäftigung mitbringen. Emma hat vor kurzem einen Hochschulabschluss in Erwachsenenberatung erworben und hilft mit Leidenschaft Menschen in benachteiligten Situationen, ihre Fähigkeiten und Eigenschaften als relevant für die Arbeitswelt zu identifizieren und sie weiterzuentwickeln.

Jobsuchende, Laura.

Laura ist eine 48-jährige Frau, die Arbeit sucht. Sie ist seit über vier Jahren arbeitslos. Laura ist eine

¹ CEDEFOP steht für European Centre for the Development of Vocational Training (Europäisches Zentrum für die Entwicklung der Berufsbildung). Der Kompetenzrahmen wird in folgender Veröffentlichung erläutert. CEDEFOP 2009: Professionalisierung der Laufbahnberatung. Praxiskompetenz und Qualifikationswege in Europa. https://www.cedefop.europa.eu/files/5193_de.pdf

intelligente und fleißige Person, die durch Jahre der Arbeitslosigkeit das Vertrauen in ihre eigenen Fähigkeiten verloren hat. Laura hat oft Gefühle der Hoffnungslosigkeit und des Scheiterns und ist unsicher über ihre zukünftigen Beschäftigungsaussichten.

Die Geschichte der Fallstudie

Hintergrund

Im Hintergrund dieser Fallstudie ist die irische Arbeitsmarktpolitik, die verlangt, dass Arbeitslose aktiv nach Arbeit suchen und für eine Arbeit zur Verfügung stehen. Um weiterhin Arbeitslosengeld zu erhalten, muss die aktive Arbeitssuche nachgewiesen werden. Das für die Arbeitsmarktpolitik zuständige Ministerium hat lokale Organisationen damit beauftragt, die Arbeitssuchenden, die an diesem Aktivierungsprogramm beteiligt sind, zu unterstützen. Die Arbeitssuchenden werden an die Berufsberatungsangebote verwiesen und sind verpflichtet, die Beratungsgespräche wahrzunehmen, denn bei Nicht-Teilnahme können sie ihre Leistungen verlieren. Die mit der Beratung beauftragten Organisationen bzw. Jobcenter sind in Gebieten tätig, in denen Arbeitslosigkeit und insbesondere Jugendarbeitslosigkeit schon seit langer Zeit sehr hoch sind. Das Profil der Kund*innen, die an die Beratungsdienste verwiesen werden, wird als Langzeit- und Kurzarbeitslose im Alter von 18 bis 65 Jahren bezeichnet. Darüber hinaus unterstützen diese Jobcenter auch gezielt Alleinerziehende, Menschen mit Behinderungen und Krankheiten, ältere Menschen und Immigrant*innen. Die Beratungsangebote arbeiten mit Kund*innen zusammen, um Beschäftigung zu finden und/oder passende Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten zu ermitteln.

Innerhalb dieser drei Bereiche wird zusätzliche Unterstützung für die Kund*innen bereitgestellt. Darunter fällt die Unterstützung vor und nach einem Beschäftigungsverhältnis, Zugang zu staatlichen Mitteln für Aus- und Weiterbildung fördern und Empfehlungen für zusätzliche externe Hilfe wie beispielsweise Beratung bei Suchtproblemen geben.

Die Berater*innen der beauftragten Jobcenter sind verpflichtet, sich monatlich mit Arbeitssuchenden für sogenannte „Activation Review Meetings“ zu treffen. Diese Beratungs- und Unterstützungssitzungen dienen der Bewertung des Fortschritts einer Person in Bezug auf die Arbeitssuche, die Weiterbildung und/oder die Ausbildung. Im Aktivierungsprogramm der Regierung wird ein Schwerpunkt auf einen „Arbeit an 1. Stelle“-Ansatz gelegt, dem die Jobcenters folgen sollen.

Fallaufkommen und die tägliche Arbeit einer Berufsberaterin in Dublin

Emma ist eine der Berufsberater*innen im Jobcenter und trifft sich mit Arbeitssuchenden, die im Rahmen der Arbeitsmarktaktivierung zu ihr geschickt werden. Emma betreut 120 Kunden gleichzeitig. Sie ist verpflichtet, jedem ihrer Kunden das gleiche Maß an Beratung und Unterstützung zu bieten. Die gleichzeitige Betreuung so vieler Kunden bedeutet auch, dass sie für einen sehr großen Verwaltungsaufwand verantwortlich ist, was ebenfalls eine entscheidende Aufgabe ist, um die Arbeit der Organisation reibungslos zu gestalten. In der untenstehenden Beschreibung werden die Aufgaben aufgeführt, die Emma von ihren Vorgesetzten in Bezug auf das große und vielfältige Fallaufkommen zugewiesen wurde.

Die Berater*innen bei den beauftragten Jobcenters müssen sehr organisiert sein, auf Details achten, flexibel sein und gut Probleme lösen können. Sie müssen ihren Teil dazu beitragen, dass die Organisation und internen Abläufe gut funktionieren, was aber gleichzeitig bedeutet, Bereitschaft und Akzeptanz für die vielen betrieblichen und vertraglichen Verwaltungsaufgaben aufzubringen, die mit einem hohen Fallaufkommen einhergehen. Beispielsweise müssen alle Informationen zu den Kundenaktivitäten in zwei Datenbanken eingepflegt werden, eine externe und eine interne

Die Berater*innen müssen ihre Interaktion mit den Arbeitssuchenden zunächst in einer Datenbank des Ministeriums erfassen, das für die Bearbeitung von Anträgen und Zahlungen für alle Systeme und Programme

für Arbeitslose in Irland verwendet wird. Zusätzlich sind die Berater*innen auch für die Aktualisierung eines internen CRM-Systems (Customer-Relationship-Management) verantwortlich, um Kundenaktivitäten auch nach den Vorgaben der Beratungsorganisation aufzuzeichnen.

Beide Systeme erfordern eine regelmäßige Eingabe von Daten über Kund*innen, die vertraulich und sachlich erfasst werden müssen. Emma muss somit ein hohes Maß an professioneller Diskretion und Vertraulichkeit bei der Eingabe und Aufbewahrung von Kundeninformationen gewährleisten. Notizen und Daten, die sie in die Datenbank des Ministeriums eingefügt hat, können Auswirkungen auf die Auszahlung von Sozialleistungen für Kund*innen und mögliche Untersuchungen haben, daher müssen sie jederzeit korrekt sein. Die Aufrechterhaltung präziser Aufzeichnungen in dieser Hinsicht bringt auch zusätzlichen Druck für Emma mit sich, die bereits in einer schnelllebigen, hektischen und oft chaotischen Umgebung arbeitet. Die vertraglichen Vorschriften verpflichten die Berater*innen, in der Datenbank des Ministeriums über Kunden zu berichten, die Termine versäumen oder ohne guten Grund sich nicht im Rahmen des Aktivierungsprogramms engagieren. Das kann zu besonderen Schwierigkeiten zwischen Kund*in und Berufsberater*in führen, wenn die Beziehung, die eigentlich von Vertrauen und Empathie lebt und der Idee im besten Sinne für beide Seiten zu handeln, gestört wird.

Dadurch, dass Emma als Berufsberaterin in einem durch die Regierung beauftragten Jobcenter tätig ist, ist sie auch in der Auseinandersetzung zwischen den Arbeitssuchenden und dem Sozialhilfesystem involviert, wenn es darum geht ob Personen ein Teil oder die komplette Arbeitslosenunterstützung verweigert wird. Während dieses Prozesses muss Emma mit den Mitarbeiter*innen des Ministeriums per E-Mail und Telefon in Kontakt treten und Gründe für die Nichteinhaltung seitens der Kund*innen auflisten. Die Beteiligung an diesem Prozess hat das Potenzial, die Beziehung zwischen Kund*in und Berufsberater*in zu schädigen, in einigen Fällen sogar unwiederbringlich. Auch Emma hat berichtet, dass dies in der Vergangenheit zu Spannungen in der Arbeitsbeziehung mit ihren Kund*innen geführt hat.

Zusätzlich zu den administrativen Aufgaben muss Emma über starke Zeitmanagement-Fähigkeiten verfügen und in der Lage sein, Multitasking zu bewältigen. Ein durchschnittlicher Tag besteht darin, dass sie fünf oder mehr Kunden sieht, Registrierungsformulare ausstellt und Informationen aufnimmt, die sofort in die relevanten Datenbanken eingegeben werden müssen, um aussagekräftige und aktuelle Aktivitäten ihrer Kund*innen aufzuzeichnen. Dies ist von entscheidender Bedeutung, wenn Quartalsberichte genaue Statistiken und Übersichten über die Aktivitäten der Kund*innen widerspiegeln sollen.

Emma bearbeitet auch regelmäßig per Telefon und E-Mail Fragen, die von ihren eigenen Kund*innen, aber auch Arbeitgeber*innen, Ausbilder*innen, Hochschulen und anderen Stellen gestellt werden und sie nimmt auch eine beträchtliche Anzahl interner Anrufe entgegen und macht Weiterleitungen an andere Mitarbeiter*innen. Sie ist verpflichtet, regelmäßig an Teambesprechungen mit ihrer Vorgesetzten teilzunehmen, Sitzungsprotokolle anzufertigen, sowie Arbeitszeittabellen und Bewertungsformulare auszufüllen. Dazu kommen noch alle anderen Ad-hoc-Aufgaben, die in der Regel kurzfristig im Laufe des Jahres angeordnet werden. Alle diese Aufgaben sind zusätzlich zu einem hohen Fallaufkommen zu bewerkstelligen und es wird auch von ihr erwartet, dass sie ihre berufliche Entwicklung im Auge behält und an den intern angebotenen oder externen Schulungen teilnimmt.

Gute Beratung

Zusätzlich zu den oben genannten Aufgaben ist Emma bestrebt, mit all ihren Kund*innen ganzheitlich zusammenzuarbeiten. Unabhängig davon, wie diese an das Angebot herangegangen sind, versucht sie ihnen zu helfen, einen persönlichen Fortschrittsplan zu entwickeln. Diese individuellen Aktionspläne ermöglichen es ihnen, sich Karriereziele zu setzen und dabei engagiert, erfüllt und positiv in die Zukunft zu sehen. Sie vereinbart Pläne und unterstützt bei den einzelnen Schritten der Jobsuche: Stellenangebote finden, Lebenslauf erstellen und Anschreiben vorbereiten. Sie hilft ihnen auch Vorstellungsgespräche zu üben, schickt sie in Schulungen und Weiterbildungen, kümmert sich um die staatliche Finanzierung und die Ermittlung weiterer Bildungschancen. Jede Maßnahme soll die zukünftige Beschäftigungsfähigkeit der Kund*innen verbessern.

Wenn bei einigen Kund*innen eine intensivere Beratung erforderlich ist, arbeitet Emma daran, sie zu motivieren, ihren Selbstwert, ihre sozialen Kompetenzen und ihre beruflichen Fähigkeiten zu betrachten. Sie wendet Beratungsfähigkeiten an, wie Empathie, aktives Zuhören und Spiegeln, zusammen mit bedingungslosem Respekt, Ermutigung und positivem Feedback, um Unentschlossenheit und Unsicherheit entgegen zu wirken.

Der Einsatz dieser Beratungstechniken ermöglicht es Kund*innen, eine positivere Einstellung zu entwickeln und sich für Veränderungen zu öffnen. Ein solcher Ansatz ist während eines Beratungsprozess sowohl für die Kund*innen als auch für Emma von beiderseitigem Nutzen. Die Gewährleistung einer qualitativ hochwertigen Berufsberatung unter Einhaltung der vertraglichen Anforderungen und Einschränkungen kann eine feine Gratwanderung sein, zwischen den eigenen Ansprüchen an ‚Gute Beratung‘ und dem, was vorgeschrieben ist.

Lauras Geschichte

Laura ist eine 48-jährige Arbeitssuchende, die 2017 zum ersten Mal zu Emma kam. Sie wurde im Rahmen des Programms zur Aktivierung des Arbeitsmarktes an das Jobcenter verwiesen. Seit 2010 ist sie als Langzeitarbeitslose eingestuft. Sie war im Laufe der Jahre in verschiedenen Funktionen beschäftigt. Sie hatte für kurze Zeit als Juniorberaterin für Jugendbildung, in einer Verwaltungs- und Kundendienst-Support-Position gearbeitet. Einige dieser Tätigkeiten wurden in anderen europäischen Ländern durchgeführt, und ihre letzte Beschäftigung war in Irland. Emmas erster Eindruck von Laura war, dass sie bodenständig, lustig und freundlich war. Sie war sehr nachdenklich, redselig und eine selbsternannte Realistin. Trotz dieser positiven Eigenschaften wirkte sie einsam und beunruhigt. Sie lebte allein in einer Wohnung, die sie als gerade noch bewohnbar beschrieb. Lauras Aussehen war ungepflegt und sie achtete nicht auf sich. Sie entschuldigte sich oft für ihr Erscheinen und führte dies auf die „negativen Auswirkungen von Einsamkeit und Langzeitarbeitslosigkeit“ zurück. Wenn Kund*innen sich in diesem Zustand präsentieren, haben sie einen langen, schweren Weg vor sich. Es braucht Zeit und viele Beratungssitzungen, um die vielen Schwierigkeiten und Bedrängnisse, denen sie täglich begegnen, zu bewältigen und der Unzufriedenheit mit dem Leben und dem Verlust des Lebenssinnes, die ihnen oft so vertraut geworden sind, entgegenzuwirken. In jedem Fall bedarf es viel Unterstützung, um das alles zu bewältigen. Emma ist eine erfahrene Berufsberaterin, die mit ihren Kund*innen sehr vielseitig arbeitet. Sie greift dabei auf verschiedene Theorien, Konzepte, Beratungskompetenzen und Ansätze zurück, die am besten zu den individuellen Umständen passen.

In den ersten Beratungssitzungen mit Laura benutzte Emma einen *Personenzentrierten empathischen Ansatz (Carl Rogers)*, bis sie sich allmählich näher kennenlernten². Später, im Verlauf der Beratung handelte sie mit Laura einen *pluralistischen und kollaborativen Ansatz* aus, um sie auf ihrer individuellen Reise zu begleiten³.

Emma wendete die Beratungstechniken des offenen Hinterfragens und Zuhörens mit Empathie an, was es ihr ermöglichte, Laura so zu beobachten und zu betreuen, dass sie ein besseres Verständnis von ihr und ihrer Welt entwickelte. Laura verriet Emma, dass sie ein schreckliches Gefühl des Verlustes durch den Verlust ihrer Identität als „Mitarbeiterin“ erlebt hatte. Zudem hatte sie, seit sie langzeitarbeitslos wurde, auch einen Mangel an sozialen Kontakten mit der Außenwelt. Ihre Freundschaften waren so gut wie verschwunden, da viele ihrer Freunde während der wirtschaftlichen Rezession in Irland ins Ausland gezogen waren und dort ihr Leben

² Die personenzentrierte Therapie, auch bekannt als personenzentrierte Psychotherapie, personenzentrierte Beratung, klientenzentrierte Therapie und Rogerianische Psychotherapie, ist eine Form der Psychotherapie, die der Psychologe Carl Rogers ab den 1940er Jahren entwickelt hat und sich bis in die 1980er Jahre erstreckt. Die personenzentrierte Therapie soll die Tendenz zur Selbstverwirklichung eines Klienten, „eine eingebaute Neigung zu Wachstum und Erfüllung“, durch Akzeptanz, Therapeutenkongruenz und empathisches Verständnis erleichtern.

³ Der pluralistische Ansatz in der Berufsberatung legt nahe, dass verschiedene Interventionen oder Arbeitsweisen verschiedenen Menschen zu unterschiedlichen Zeiten helfen können, so dass es an sich keinen optimalen Weg gibt. Im Zentrum dieses Modells steht der „kollaborative Pluralismus“, bei dem Berater und Klient eine engere Zusammenarbeit in einer sehr fokussierten und weniger richtlinienorientierten Weise anstreben.

weiterlebten. Laura erzählte Emma, dass sie sich im Vergleich dazu wie eine Versagerin fühlte und sich zunehmend isoliert, hilflos und hoffnungslos erlebte. Jede Aussicht, ihr Leben umzukrempeln und einen Job zu bekommen, schien außer Reichweite. Der Blick von außen erlaubte Emma, die Macht und das Potenzial, die Laura bereits innehatte, die aber für einen längeren Zeitraum nicht genutzt worden war, zu verstehen, zu respektieren und darauf zu reagieren. Schon am Anfang der Berufsberatung war Emma klar, dass Laura fähig und intelligent war, aber über mangelnde Motivation verfügte, um voranzukommen.

Sie wünschte sich, Laura ihr vorherrschendes Gefühl von Hoffnungslosigkeit, Angst und daraus resultierender Depression zu nehmen. Sie wusste, dass dieser Prozess Zeit und Geduld auf beiden Seiten erfordern würde.

Nach einer Reihe von Beratungsgesprächen, beschloss Emma mit Laura über die Möglichkeit einer Weiterbildung, Ausbildung oder Beschäftigung zu sprechen. Sie gab Laura Unterstützung und Beratung, ohne übermäßig direkt zu sein. Dies bestärkte und motivierte Laura und sie begann zu überlegen, was ihre ersten Schritte sein könnten, anstatt von Emma zu verlangen, dass sie ihr das sagen sollte. Emma sprach mit Laura über ihre Soft Skills, die auf jede Aufgabe wie Zeitmanagement und Kommunikation angewendet werden könnten. Es war ihr auch wichtig darauf hinzuweisen, dass sie das, was sie nicht wusste, lernen könnte und sie mit etwas Anstrengung die Fähigkeiten, die sie aus früheren Anstellungen erworben hatte, in andere Rollen übertragen könnte.

Emma bemerkte jedoch jedes Mal, wenn sie eine konkretere Option besprachen, Laura sich doch sofort in die vertraute Haltung zurückbegab, in der ihr das Vertrauen in ihre eigenen Fähigkeiten fehlte. Emma nahm sich Zeit, zeigte Empathie und Verständnis für ihre missliche Lage und machte Laura sanft auf verschiedene Beschäftigungsprogramme aufmerksam, die sie in Anspruch nehmen konnte, um die Lücke zu ihrer letzten Anstellung im Jahr 2008 zu überbrücken.

Emma war sich auch bewusst, dass Lauras Alter etwas war, das sie während ihrer Arbeitslosigkeit ständig beschäftigte. Laura hatte in der Vergangenheit versucht, einen Abschluss in Kunst zu machen, aber schon nach wenigen Monaten das Studium abgebrochen. Sie wollte diese Erfahrung nicht wiederholen, daher war für sie eine neue Ausbildung keine Option.

Laura war während der Beratungssitzungen oft in einem ängstlichen Zustand, weil sie befürchtete, dass sie einen Aktionsplan erstellen oder Emma etwas zeigen musste. Sie hatte Angst, dass ihr Arbeitslosengeld reduziert oder gekürzt werden könnte, wenn sie nicht bald an Maßnahmen teilnehmen würde. Nach den Beratungsterminen verließ sie Emma immer mit zwei Gefühlen: etwas positiver, aber auch nicht überzeugt. Sie hatte das Gefühl sich dafür entschuldigen zu wollen, dass sie „unzuverlässig, wankelmütig und unentschlossen“ wirkte.

Mit der Zeit wurde sich Emma bewusst, wie lange es dauern würde und wieviel Anstrengung es brauchte, um Laura in irgendeiner Aktivierungsmaßnahme unterzubringen, die durch das System als ausreichendes Engagement anerkannt würde. Gleichzeitig stand Emma auch unter Druck innerhalb ihrer Organisation, weitere neue Kund*innen zu gewinnen. Sie fühlte sich bereits jetzt mit einer ständig wachsenden Fallzahl und der einhergehenden Verwaltung für diese Kund*innen überfordert.

Laura schwenkte in den nächsten Beratungssitzungen immer zwischen Negativität und Positivität, entschied sich aber schließlich für ein staatlich finanziertes Arbeitsvermittlungsprogramm für Arbeitssuchende, bei dem sie in einem Nachbarschaftsverein arbeiten würde, den sie bereits kannte. Durch Zufall war eine Stelle geschaffen worden und sie fühlte sich wohl in einem Büroumfeld, in dem sie zusätzliche Fähigkeiten, Erfahrungen und Kenntnisse sammeln konnte. Diese Arbeit bot ihr außerdem eine interne Ausbildung und die Möglichkeit, Kontakte zu knüpfen und sich zu vernetzen. Die Annahme des Praktikums trug auch dazu bei, den Druck zu lindern, ‚etwas zu tun‘, den sie durch den Ansatz des Regierungsprogramms ‚Arbeit an 1. Stelle‘ verspürte.

Während der Maßnahme erhielt Laura ein Jahr lang keine Arbeitslosenhilfe mehr und war in Teilzeit bei dem Nachbarschaftsverein beschäftigt. Dies gab ihr ein wenig Luft und Zeit, um darüber nachzudenken, wo sie im Moment stand und was sie im kommenden Jahr tun könnte.

Zum Abschluss von Lauras Geschichte

Nachdem Laura die Maßnahme beendete hatte, traf sich Emma ein paar Mal mit ihr, um zu besprechen, was ihre nächsten Schritte sein könnten. Die einjährige Arbeitserfahrung hatte ihr die perfekte Chance gegeben, sich selbst wieder in einem Arbeitsumfeld zu erleben und ihr die dringend benötigte Struktur für ihr Leben gegeben, vor allem die Möglichkeit, sich mit anderen Menschen zu vernetzen.

Als Ihre Berufsberaterin hat Emma auch einen signifikanten Wandel in Bezug auf ihre Stimmung und ihr allgemeines Verhalten bemerkt. Sie hatte nun einen federnden Gang und erschien in der Regel optimistischer. Laura befürchtete jedoch, dass sie sich wieder um Arbeitslosengeld bemühen müsste und hatte den großen Wunsch, nicht an diesen ‚dunklen Ort‘ zurückzukehren, wie sie es nennt. Emma wollte verhindern, dass Laura, nachdem sie wieder Fuß gefasst hatte, wieder hoffnungslos und hilflos würde. Sie hat mit Laura darüber gesprochen, wo sie ein Jahr zuvor stand, wie man das Leben selbst positiv beeinflussen kann und darüber, wie sich die Dinge mit der Zeit ändern können. Dadurch konnte Emma Laura auch widerspiegeln, wie sie das Hilflosigkeitsmuster reproduzierte und auf viele Ereignisse in ihrem Leben übertragen hatte.

Emma konnte ihr aus ihren Beobachtungen vermitteln, dass neben ihrer Arbeitslosigkeit und anderen Schwierigkeiten, die kurzfristige Probleme verursacht hatten, auch die Art und Weise, wie sie mit diesen Ereignissen umgegangen ist, beispielsweise ihre Neigung, anderen die Schuld zu geben und persönliche Verantwortung zu vermeiden, doch zu längerfristigen Problemen geführt hat. Emma ermutigt Laura, sich langsam mit dem Zusammenhang zwischen negativer Einstellung gegenüber Lebensereignissen und psychischen Beschwerden und den daraus resultierenden Ängsten auseinanderzusetzen.

Mit einem größeren Verständnis und mehr Selbstbewusstsein war Laura nun eher bereit, ihre negativen und positiven Seiten gleichermaßen zu akzeptieren. Sie wurde sich bewusst, dass sie noch keinen tollen Job hat, fühlte sich aber in der Lage, Lösungen für ihre Probleme zu finden und anzuerkennen, wie sie sich im Moment fühlte und darauf mit positivem Handeln zu reagieren.

Während einer Beratungssitzung vor kurzem, hat Emma mit Laura ausführlicher über die Wahl eines Berufswegs oder eines Trainings gesprochen, die gut zu ihrem Persönlichkeitstyp passen würden. Karrierebewertungstools, die mit Laura angewendet wurden, haben gezeigt, dass sie ein großes Interesse sowohl für neue als auch für konventionelle Karrierebereiche hat. Danach hat sie sich für eine Stelle in einem Forschungsprojekt beworben und für einen Studienplatz in Rechtsverwaltung in Dublin beworben und wartet auf ein Ergebnis beider Bewerbungen.

Die Umsetzung einer qualitativ hochwertigen Berufsberatung unter Einhaltung einer umfassenden Verwaltung, vertraglicher Anforderungen und Beschränkungen kann ein feiner Balanceakt zwischen den eigenen Ansprüchen an ‚Gute Beratung‘ sein und dem, was vorgeschrieben ist. Emma muss einen Weg aushandeln, um ihre administrativen Aufgaben zu bewältigen, während sie eine große Anzahl von Kunden begleitet und sich als Jobcenter-Mitarbeiterin der Verfahrensvereinbarung verpflichtet fühlt.

Fragen, Kommentare und Diskussionsthemen

- Emma erkennt, dass der Weg zum Fortschritt für Kund*innen wie Laura ein langwieriger Prozess sein kann.
- Sie ist überwältigt von einer bereits umfangreichen und anspruchsvollen Verantwortung für Ratsuchende.
- Sie muss einen Weg aushandeln, um alle ihre administrativen Aufgaben und ihr Zeitmanagement mit den vielen Beratungsfällen zu bewältigen, während sie sich weiterhin dafür einsetzt, allen Kund*innen, die ihr zugeteilt werden, eine qualitativ hochwertige Beratung anzubieten.
- Sie muss sich weiterhin an die vertragliche Vereinbarung halten, die durch den Vertrag zwischen ihrer Organisation und dem Regierungsministerium auferlegt wird, während sie Laura und allen anderen Kund*innen weiterhin eine qualitativ hochwertige Berufsberatung bietet.

Vorgeschlagenes Diskussionsthema

„Die Bereitstellung einer qualitativ hochwertigen Berufsberatung unter Einhaltung vertraglicher Anforderungen und Beschränkungen kann ein feiner Balanceakt zwischen den eigenen Ansprüchen an ‚Gute Beratung‘ und dem sein, was vorgeschrieben ist.“

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