

FACHKONZEPT

Mobile Beratung zu Bildung und Beruf für geflüchtete Menschen in Berlin (MoBiBe)

nach dem „Berliner Modell“ der Beratung zu Bildung und Beruf

Version 2.2

Stand 01.2018

Inhaltsverzeichnis

1.	Hintergrund und Rahmen	3
2.	Ausgangs- und Bezugspunkt: Beratung zu Bildung und Beruf.....	5
3.	Grundsätze und Ziele der Mobilen Beratung für geflüchtete Menschen.....	8
3.1.	Ziele und Aufgaben.....	9
3.2.	Kernaufgaben der Mobilen Beraterinnen und Berater	10
3.3.	Qualifikations- und Kompetenzanforderungen.....	10
3.4.	Aufgaben, Einsatz und Selbstverständnis von Dolmetschenden	12
4.	Mobile Beratung für geflüchtete Menschen an besonderen Orten	16
5.	Prozessdesign zur Mobilen Beratung für geflüchtete Menschen	17
6.	Unterstützungsstrukturen und Instrumente zur MoBiBe	19
6.1.	Koordination von MoBiBe-Angeboten und Vernetzung.....	19
6.2.	Schnittstellen und Übergänge in der Mobilen Beratung von geflüchteten Menschen.....	19
6.3.	Dokumentation und Evaluation der Mobilen Beratung für geflüchtete Menschen	20
6.4.	Wissensmanagement zur Mobilen Beratung für geflüchtete Menschen.....	21
6.5.	Qualitätssicherung zur Mobilen Beratung für geflüchtete Menschen	22
	Anlagen und Verweise.....	23

1. Hintergrund und Rahmen

Das Land Berlin strebt eine frühzeitige und nachhaltige Integration von geflüchteten Menschen in den Arbeitsmarkt bzw. in eine Ausbildung und/oder in eine Weiterbildung an und verstärkt seit 2015 seine Anstrengungen, um die berufliche und gesellschaftliche Integration von geflüchteten Menschen zu fördern. Die vorhandenen Kompetenzen von Geflüchteten müssen individuell erkannt und bestmöglich für den Berliner Arbeitsmarkt aktiviert werden. Der Senat nutzt dafür bestehende Angebote wie die Beratung zu Bildung und Beruf sowie weitere Regelangebote der Arbeitsmarktförderung. Im Folgenden werden die durch die für Arbeit und Berufsbildung zuständige Senatsverwaltung geförderten Angebote aus Mitteln des Landes Berlin beschrieben.

Für eine frühzeitige Integration in den Arbeits- und Ausbildungsmarkt werden die Angebote der Berliner Bildungsberatung (Beratung zu Bildung und Beruf) genutzt und dabei auch auf die Bedarfe von Geflüchteten ausgerichtet. So kann auf die in der Berliner Bildungsberatung etablierten fachlichen Standards und Strukturen aufgebaut werden. Die Bildungsberaterinnen und -berater haben den Auftrag, vorhandene Kompetenzen der geflüchteten Frauen und Männer zu erfassen und Übergänge in Bildung und Beschäftigung zu unterstützen. Eine besondere Schwerpunktsetzung liegt in der Förderung und Gewinnung geflüchteter Frauen für bildungs- und berufliche Maßnahmen. Dieses wird auch durch die Angebote der für Arbeit und Berufsbildung zuständigen Senatsverwaltung geleistet. Der mobile Charakter der Beratung stellt sicher, dass die geflüchteten Menschen frühzeitig erreicht werden. Die Bildungsberatung wird zu diesem Zweck mit anderen Angeboten der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales wie den Sprachkursangeboten der Berliner Volkshochschulen, dem Willkommenszentrum Berlin und den Willkommen-in-Arbeit-Büros (kurz WiA) verbunden und „vor Ort“ angeboten.

Die Mobile Bildungsberatung für geflüchtete Menschen (kurz: MoBiBe) ist ein spezifisches Angebot. Sie ist eine Fachberatung, die die Bedingungen und Voraussetzungen der Zielgruppe der geflüchteten Menschen in besonderer Weise berücksichtigt und entsprechend angemessene Vorgehensweisen, Instrumente und Übergänge einbezieht (vgl. Punkt 4). Ziel ist es, einen einheitlichen und verbesserten Zugang für Geflüchtete in den Arbeitsmarkt und in Bildung zu ermöglichen und anzubieten.

Die Fachberatung MoBiBe:

- knüpft an den gewachsenen und etablierten Angeboten, Ressourcen und Erfahrungen der Beratung zu Bildung und Beruf (Bildungsberatung) – auch und im Besonderen von formal geringqualifizierten bzw. bildungsbenachteiligten Menschen – an (vgl. Punkt 2),
- berücksichtigt die strukturellen, aufenthaltsrechtlichen und persönlichen Bedingungen, Bedarfe und Ressourcen sowie das aktuelle Lebensumfeld der beratenen Personen (vgl. Punkt 3),
- erfordert einen spezifischen Beratungszugang bzw. ein (vorstrukturiertes) Beratungskonzept, einen angemessenen Umgang mit Sprachhindernissen (geringe Deutschkenntnisse, mehrsprachige Beratungsgesprächsführung etc.), Erstinformationen zu Arbeitsmarkt, Berufen und Bildung sowie Sprachförderungen, ein Schnittstellenmanagement zur Weitervermittlung in Regelangebote, wie z. B. die des Bundesamts für Migration und Flüchtlinge (BAMF), den Jobcentern, der Bundesagentur für Arbeit und der VHS-Kursangebote, eine Zusammenarbeit

mit anderen Einrichtungen in Hinblick auf sozialintegrative Fragen, sowie das Vermögen und die Fähigkeiten des Beratungspersonals sensibel, interkulturell und diskriminierungsfrei zu beraten.

Die MoBiBe ist inhärentes Angebot und Bestandteil der Beratung zu Bildung und Beruf in Berlin. Sie ist als Fachberatung niederschwellig angelegt und berücksichtigt die besonderen Lebensbedingungen der Zielgruppe der geflüchteten Menschen und ihre (geringen) Vorkenntnisse zum Arbeitsmarkt und Bildungssystem in Deutschland.

Die folgenden Supportstrukturen arbeiten im Auftrag und mit Mitteln der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales (SenIAS):

- Das Projekt „Partnerschaften in der Bildungsberatung“ (P:iB) koordiniert die Aktivitäten der MoBiBe und die Zusammenarbeit der diversen Anbietenden zu dessen Durchführung in Berlin (vgl. Punkt 6).
- Die „Fachstelle digitales Monitoring“ (ehemals „Koordinierungs- und Evaluierungsstelle für öffentlich geförderte Bildungsberatung“) sichert die einheitliche Dokumentation der Beratungsvorgänge und die statistische Auswertung der MoBiBe (vgl. ebd.).
- Die Qualitätssicherung und -entwicklung sowie Anbindung der MoBiBe an die Beratung zu Bildung und Beruf in Berlin orientiert sind an den etablierten Standards des Berliner Modells¹ und wird durch das Projekt „Koordinierungsstelle Qualität“ (k.o.s GmbH) gesichert und begleitet. Die Übertragung der Vorgaben aus diesem Fachkonzept erfolgt in Verbindung mit dem Qualitätsrahmen Berliner Modell QBM (vgl. ebd.).

Die MoBiBe arbeiten in bewährten Berliner Beratungsstellen, wie den LernLäden, den Jobassistenzen und der Infothek beruflicher Wiedereinstieg sowie in den Frauenberatungseinrichtungen KOBRA, Inpäd e. V., Frauenzukunft e. V. und Frauenzentrum Marie e. V. und können somit in ihrer Beratungsarbeit auf professionelle Grundlagen für die Beratungspraxis zurückgreifen.

Die MoBiBe wird seit 2015 aus überplanmäßigen Mitteln des Landes Berlin finanziert. Im Doppelhaushalt 2018/19 erfolgte eine Verstetigung der veranschlagten Mittel.

Das vorliegende Fachkonzept (in seiner aktuellen Version) erläutert das strukturelle und theoretische Verständnis sowie die leitenden Grundsätze im Land Berlin. Es stellt damit einen Handlungsrahmen des Angebots der MoBiBe dar und ist sowohl für die Beratungsanbietenden bzw. Trägereinrichtungen als auch für die Beratenden verbindlich.

In einem spezifischen Qualitätsleitfaden sind weitere Inhalte und Maßgaben für die Fachberatung operationalisiert und konkretisiert (vgl. ebd.). Der Qualitätsleitfaden unterstützt eine einheitliche und vergleichbare Ausführung der Fachberatung und gibt den Beraterinnen und Beratern handlungsleitende Orientierung und Instrumente an die Hand. Er dient als fachliche und praktische Grundlage und wird jeder Beraterin und jedem Berater für den Einsatz an den unterschiedlichen Orten und die Umsetzung im Beratungsgeschehen zur Verfügung gestellt.

¹ vgl. Fachkonzept Beratung zu Bildung und Beruf im Land Berlin. 2017. Version 1.2. <http://www.berlin.de/sen/arbeit/berlinarbeit-ziel-3/weiterbildung/berliner-weg/>; letzter Abruf: 26.03.18

2. Ausgangs- und Bezugspunkt: Beratung zu Bildung und Beruf

Beratung zu Bildung und Beruf in Berlin hat das Ziel, Menschen mit ihren unterschiedlichen Voraussetzungen und Lebensbedingungen darin zu unterstützen sich über eigene berufsbezogene Zielvorstellungen, Interessen, Qualifikationen und Fähigkeiten klar zu werden und diese für ihre berufliche Entwicklung besser zu nutzen.

Sie vermittelt Informationen, Kenntnisse und Wissen über den Arbeitsmarkt und das Bildungssystem. „Der Begriff Bildungs- und Berufsberatung bezieht sich auf Dienstleistungen, die Menschen gleich welchen Alters zu jedem Zeitpunkt in ihrem Leben dabei unterstützen, Entscheidungen im Hinblick auf Bildung, Weiterbildung und Berufswahl durchdacht und zielgerichteter zu treffen. Dies geschieht mit dem (nachhaltigen) Ziel ihren beruflichen Werdegang – auf einer gut informierten Basis – selbst steuern zu können.“²

Beratung zu Bildung und Beruf in Berlin ist eine für alle Menschen zugängliche und kostenfreie Beratung zu Bildung und Beruf. Sie ist unabhängig von Anbietern der Ausbildung und beruflicher Weiterbildung und wird neutral durchgeführt. Die Beratungsleistung orientiert sich an den Bedarfen, den Interessen und den beruflichen Zielen und Möglichkeiten der beratenen Personen.

Beratung zu Bildung und Beruf umfasst deshalb Informationen über den Arbeitsmarkt und über Bildungsmöglichkeiten, die individuell aufbereitet, systematisiert und für die personenbezogenen Bildungsverläufe verfügbar gemacht werden. Die Beratung leistet danach „Hilfe zur Selbsthilfe“, die dazu beiträgt, die Bewusstwerdung über die eigenen Fähigkeiten, die Zielklarheit und Umsetzungscompetenz nachhaltig zu stärken.

Ein gut erreichbares Angebot und ein niederschwelliger Zugang in die Beratung zu Bildung und Beruf sind insbesondere für diejenigen Menschen wichtig, die über geringere formale Qualifikationen verfügen und aufgrund ihres schulischen und beruflichen Werdegangs bildungsdistanzierter sind und Beratungsangebote meist zögerlicher nutzen. Deshalb soll eine Beratung, welche im Durchschnitt ein bis drei Beratungstermine umfasst³, auch ohne Terminvereinbarung möglich sein und durch eine gute Erreichbarkeit und Präsenz bzw. Sichtbarkeit im öffentlichen Raum ermöglicht werden.

Es besteht die Möglichkeit zu einem späteren Zeitpunkt, beispielweise nach einer Weiterbildung oder beruflichen Veränderung, wiederholt Beratungstermine zu vereinbaren.

Diese Grundsätze und Leitlinien sind im aktuellen Fachkonzept der Beratung zu Bildung und Beruf der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales wie folgt definiert⁴:

- A. Die Angebote und Durchführung der Beratung zu Bildung und Beruf orientieren sich an den Grundsätzen der Unabhängigkeit, Unparteilichkeit, Vertraulichkeit, Chancengleichheit und Ganzheitlichkeit.

² vgl. OECD 2004:19

³ vgl. Fachkonzept Beratung zu Bildung und Beruf. 2017. Version 1.2, S. 16

⁴ vgl. ebd., S. 13

B. Die Beratung zu Bildung und Beruf:

- befähigt die beratenen Personen zur eigenständigen Gestaltung ihrer Bildungs- und Berufslaufbahn und ihrer Lebensplanung und unterstützt sie bei ihren Entscheidungen für Weiterbildung und berufliche Entwicklung.
- unterstützt den Erhalt der individuellen Beschäftigungsfähigkeit von Bürgerinnen und Bürgern und trägt damit zur Entwicklung und Sicherung des Fachkräftebedarfs der Wirtschaft bei.
- schafft Transparenz über die Angebote der beruflichen Aus- und Weiterbildung und informiert über die Möglichkeiten und Rahmenbedingungen des Arbeitsmarktes.
- fördert die Weiterbildungsbereitschaft aller Bürgerinnen und Bürger und die Motivation neuer Zielgruppen zu Bildungsaktivitäten bzw. Weiterbildungsbeteiligung.
- berücksichtigt den besonderen Bedarf benachteiligter Bevölkerungsgruppen und entwickelt bedarfsgerechte Angebote, insbesondere auch für Menschen mit Behinderungen.

C. Die öffentlich geförderten Beratungseinrichtungen in Berlin verpflichten sich zur Einführung und einheitlichen Umsetzung der Grundsätze und Leitlinien. Zum Wohle einer effektiven und ergebnisorientierten Beratungsleistung arbeiten sie mit relevanten Stellen und Akteuren zusammen.

Grundlagen, Standards und strukturelle Rahmenbedingungen kennzeichnen das Angebot der öffentlich geförderten Beratung zu Bildung und Beruf nach dem „Berliner Modell“.

Diese Grundsätze sind zum einen geltende Standards und inhaltliche Richtschnur für die Beratungspraxis und für die Vorgaben bzw. Festlegungen in den Berliner Beratungseinrichtungen (Prozesse, Verfahren und Regelungen). Zum anderen sind diese Inhalte in den Qualitätsanforderungen des Qualitätsrahmens Berliner Modell (QBM) einbezogen worden.

Die Beratungsleistungen in Berlin basieren auf der genauen Kenntnis des regionalen Arbeits- und Bildungsmarktes. Das Beratungsverständnis intendiert auf die Selbstbefähigung und die Erhöhung der beruflichen Handlungsfähigkeit der beratenen Personen, die bei ihrer beruflichen Orientierung und Entscheidungsfindung individuell begleitet und umfassend informiert werden.

Folgende Merkmale kennzeichnen diese (allgemeine und umfassende) Beratung zu Bildung und Beruf:

- Ausrichtung an den Anliegen, Interessen und Bedarfen der Beratenen unter Einbeziehung ihrer individuellen, beruflichen Voraussetzungen und Bedingungen (Anliegens- und Bedarfsorientierung)
- Analyse der Fähigkeiten, Interessen, Möglichkeiten und Kompetenzen (Ressourcen- und Kompetenzorientierung)
- Austausch über die Motive und Ziele, die erworbenen Fähigkeiten und Qualifikationen im Abgleich zu den beruflichen Perspektiven (Reflexions- und Biographieorientierung)
- Ziel- und Lösungsorientierung in der Interaktion, mit dem Ziel erreichbare und strukturierte Lösungsoptionen einzuleiten und Motivation, Selbstaktivität und Handlungsorientierung zu entwickeln

Dabei ist ein für alle Interessierten gut erreichbares Angebot der Beratung zu Bildung und Beruf gerade für diejenigen wichtig, die bei der Vielfalt von Bildungsalternativen und Beschäftigungsmöglichkeiten in die Lage versetzt werden müssen, die für sie „richtige“ Entscheidung besser treffen zu können.

Die Angebote basieren auf der genauen Kenntnis des regionalen Arbeits- und Bildungsmarktes, bieten Unterstützungsmöglichkeiten für erforderliche Bildungsschritte oder berufliche Aktivitäten und werden von einem Beratungsverständnis geleitet, die beratenen Personen bei ihren eigenen Entscheidungen zu begleiten und die Übernahme von Eigenverantwortung zu ermöglichen.

Die MoBiBe verfolgt einen ganzheitlichen Ansatz, der von einer persönlichen Ansprache und Sensibilisierung bis hin zur Unterstützung bei der Suche nach Bildungsangeboten und Arbeit sowie bei Bedarf zur Kontaktaufnahme und Begleitung zu Netzwerkpartnern reicht.

3. Grundsätze und Ziele der Mobilen Beratung für geflüchtete Menschen

Die Beratung von geflüchteten Menschen erfordert eine Flexibilität sowohl örtlich als auch in Bezug auf die Ansprache und Beratungserbringung. Dies beinhaltet, dass die Beratungsleistungen direkt oder nah an den Aufenthaltsorten der geflüchteten Menschen bzw. ihrem bisherigen Umfeld angeboten und dass diese im Besonderen an ihren Bedarfen und Bedingungen ausgerichtet werden.

Die MoBiBe stellt sicher, dass geflüchtete Menschen frühzeitig und ortsnah erreicht werden. Denn die MoBiBe beraten geflüchtete Menschen in den Beratungseinrichtungen, aber vor allem auch an Orten, an denen sie leben und lernen, bspw. Unterkünften, Freizeitzentren, Frauencafés, den Berliner Volkshochschulen oder Vereinen (vgl. Punkt 4). In Willkommen-in-Arbeit-Büros können geflüchtete Menschen mehrsprachig werktäglich durch Beratungsteams im Rahmen fester Zeitfenster beraten werden.

Das Qualifikationsspektrum ist unter den geflüchteten Menschen – wie in jeder vergleichbaren Gruppe der Gesellschaft – sehr breit gefächert: vom erfahrenen Handwerker über die Akademikerin bis hin zu Menschen mit geringer Schulbildung. Der Spracherwerb und die Anerkennung von Qualifikationen und Kompetenzen sind deshalb speziell für geflüchtete Menschen erste relevante Schritte auf dem Weg zu einer erfolgreichen Arbeitsmarktintegration.

Folgende Herausforderungen und Spezifika stellen sich bei der Beratung von geflüchteten Menschen:

- Die Rahmenbedingungen Aufenthaltsrecht, Zugang zum Arbeitsmarkt und Asylgesetzgebung sind umfassend, schwierig zu verstehen und ändern sich gegebenenfalls.
- Die persönlichen Rahmenbedingungen sind zu berücksichtigen: prioritäre Anliegen, z. B. Gesundheit (physisch, psychisch), Familiennachzug und Unterkunft der geflüchteten Menschen sind zu beachten und Verweisstrukturen sowie Netzwerke zu nutzen.
- Geflüchtete Menschen beherrschen die deutsche Sprache noch nicht in ausreichendem Maß; mehrsprachige Integrationslotsinnen und -lotsen sowie Sprachmittlerinnen sollten die Beratenden unterstützen.
- Geflüchtete Menschen haben keine oder nur geringe Kenntnis über die Strukturen und Vorgaben des Bildungssystems und des Arbeitsmarkts in Deutschland.
- Bildungsberatung von geflüchteten Menschen findet häufig in Gemeinschaftsunterkünften statt; dies wird sich perspektivisch noch verstärken. Eine angemessene Beratungssituation (u. a. Anonymität, Zugang zum Internet und geschützte Räumlichkeiten) ist sicherzustellen.
- Das Angebot einer Beratung muss klar definiert und von weiteren Fragestellungen und Anliegen abgegrenzt werden. Menschen mit Anliegen, die nicht in der MoBiBe bearbeitet werden können, müssen über eine (vernetzte) Weitervermittlung (auch Verweisberatung genannt) an andere geeignete Beratungs- und/oder Transferstellen weitergeleitet werden.
- Die jeweiligen Besonderheiten in der Beratung geflüchteter Frauen und Männer sind durch ein ausdrücklich geschlechtersensibles Beratungskonzept zu berücksichtigen, dass Frauen einen gleichberechtigten Zugang zu den Beratungs- und Bildungsangeboten ermöglicht.

Die MoBiBe agieren flexibel, sind standortungebunden und vernetzt mit wichtigen Institutionen und Organisationen.

3.1. Ziele und Aufgaben

Ziel der Mobilen Beratung für geflüchtete Menschen ist es, die berufliche und damit gesellschaftliche Integration und Teilhabe zu unterstützen und den geflüchteten Menschen die Möglichkeiten und Angebote in Beruf und Bildung zugänglich zu machen. Die Fachberatung hat den Auftrag, vorhandene Qualifikationen und Kompetenzen zu erheben, Wege in Bildung und/oder in den Arbeitsmarkt für geflüchtete Menschen aufzuzeigen und passende Angebote zu vermitteln.

Im Einzelnen beinhaltet das:

- Erstellung und Feststellung vorhandener schulischer, beruflicher und arbeitsmarktbezogener Qualifikationen, Kenntnisse, Erfahrungen und Nachweise mithilfe eines standardisierten Erhebungsbogens (Bestandsaufnahme)
- Diskriminierungsfreie Erarbeitung und Beschreibung beruflicher Ziele und Perspektiven vor dem Hintergrund der jeweiligen beruflichen und personalen Biographie
- Identifikation von Anschlusspunkten und Weitergabe von Informationen zu geeigneten Bildungs-, Ausbildungs- oder Arbeitsangeboten in Berlin
- Übergänge in Bildung, Ausbildung und Beruf inklusive Sprachförderangebote aufzeigen
- Unterstützung bei der Arbeitssuche und Bewerbung
- Weiterleitungen an entsprechende Einrichtungen
- Kontaktaufnahme zu und Pflege von Netzwerkpartnerinnen und -partnern sowie Schnittstellenmanagement (u. a. IQ-Netzwerk, JobPoints, Bridge, ARRIVO, VHS, Jobcenter, Arbeitsagentur, Bildungsträgern, zuständige Stellen für die Anerkennung im Ausland erworbener Abschlüsse)

Die Fachberatung soll insbesondere Diversity- und Gender-Standards einbeziehen und sichern. So sollen geflüchtete Menschen unabhängig von ihrer Herkunft, Kultur und Sprache sowie ihres Geschlechts und Aufenthaltsstatus in gleicher Weise beraten und informiert werden. Es gilt die Vielfaltigkeit und Heterogenität der geflüchteten Menschen zu berücksichtigen und zu respektieren.

In allen Beratungen ist die Information über Zugang zu Bildung und zum Arbeitsmarkt und die gleichberechtigte Teilhabe von Frauen in geeigneter Weise zu vermitteln. Frauen sind dabei in der aktiven Teilhabe am Arbeitsmarkt zu stärken und Männern sind – sofern erforderlich – der Wert der gleichberechtigten Teilhabe am Arbeitsleben von Frauen zu vermitteln. Sie sind darin zu bestärken, dieses auch im familiären Zusammenhang zu unterstützen und dieses bei ihrer eigenen Arbeitsmarktintegration mit zu bedenken. Angesichts häufig bestehender Benachteiligungen sind Frauen in der Wahrnehmung ihrer Rechte auf Bildung und Schutz vor Gewalt zu stärken. Es gilt sie zu ermutigen, Bildungs- und Emanzipationschancen wahrzunehmen. In der gemeinsamen Beratung von Frauen und Männern ist die besondere Situation geflüchteter Frauen zu berücksichtigen. Um die Zielgruppe geflüchteter Frauen angemessen zu erreichen, sollen auch besondere Beratungsformate angeboten werden, die neben

Beratungen in den Gemeinschafts- u. Notunterkünften auch Sprachkurse für Frauen (mit Kinderbetreuung) an Orten, wo sich geflüchtete Frauen häufig aufhalten, umfassen.

Die Zugangsbedingungen in Bildung sind für Frauen in den meisten Herkunftsländern schlechter als die von Männern. Sollten Frauen vor diesem Hintergrund weniger relevante beruflich verwertbare Kompetenzen für den Arbeitsmarkt einbringen können oder aufgrund von Erfahrungen sexualisierter Gewalt besondere Unterstützung benötigen, so ist hier in der Beratung sensibel darauf einzugehen und entsprechend Unterstützung zu leisten. Um die Teilhabe von Frauen an den Beratungsangeboten sicherzustellen, ist eine niedrigschwellige Ansprache und die Motivation für den Spracherwerb oder die Erweiterung beruflicher Kompetenzen auch unter Nutzung der besonderen Regelangebote speziell für Frauen erforderlich.

3.2. Kernaufgaben der Mobilen Beraterinnen und Berater

- Selbstständige Umsetzung der Beratung unter Nutzung des Qualitätsleitfadens und Prozessdesigns für die Fachberatung (vgl. Punkt 1), inklusive der geltenden Standards, Instrumente und Dokumentationsnachweise
- Organisation und Durchführung von Workshops für und mit Geflüchteten
- Zusammenarbeit mit relevanten Institutionen und Netzwerkstrukturen sowie Weiterleitung in entsprechende Angebote und Strukturen
- (Weiter-)Entwicklung der Mobilen Beratung für geflüchtete Menschen durch Mitarbeit an Workshops und Fachaustauschen
- Aktive Mitgestaltung des Wissensmanagements
- Austausch mit relevanten Netzwerken, Multiplikatorinnen und Multiplikatoren; ggf. Teilnahme an Gremien usw.

Die Beraterinnen und Berater sollten für die Planung und Durchführung der Beratung folgende Voraussetzungen erfüllen und Erfahrungen mitbringen:

3.3. Qualifikations- und Kompetenzanforderungen

Qualifikation und Kompetenzen

Abgeschlossenes, vorzugsweise (erwachsenen-)pädagogisches Hochschulstudium bzw. mehrjährige (pädagogische) Berufserfahrungen in vergleichbaren Tätigkeitsfeldern, wie der Weiterbildungsberatung, Berufsberatung, Erwachsenenbildung oder Berufsbildung.

- Kenntnisse des Berliner Arbeitsmarktes und der beruflichen Bildung, einschließlich Kenntnisse von Finanzierungs- und Förderinstrumenten der Arbeitsmarkt- und Berufsbildungspolitik, der Fort- und Weiterbildung sowie der weiteren Angebote der Unterstützung im Land Berlin
- Kenntnisse rechtlicher und struktureller Rahmenbestimmungen für geflüchtete Menschen, insbesondere in Bezug auf den Arbeitsmarktzugang

- Kenntnisse und Erfahrung in der Beratungsgesprächsführung und Interaktion. Erfahrungen in der adressatengerechten Beratung und Informationsaufbereitung und -vermittlung
- Kenntnisse der Konzeption und der Grundsätze nach dem Berliner Modell
- Sprachkenntnisse in mindestens einer relevanten Fremdsprache (möglichst Arabisch, Farsi, Englisch, Türkisch, Tigrinja, Paschtu, Russisch oder Französisch)
- interkulturelle Kompetenz, Diversity-Kompetenz sowie Kenntnis globaler Machtverhältnisse und ihrer entsprechenden Wirkmechanismen; selbstreflexive Haltung, die diese Machtstrukturen und die eigene Rolle darin berücksichtigt
- Genderkompetenz, Sensibilität in Bezug auf geschlechtsspezifische Rollenbilder und Machtverhältnisse sowie Fähigkeit, diese gleichstellungsorientiert zu bearbeiten; Kenntnis über die frauenspezifischen Bildungs- und Beratungsangebote in Berlin
- Erfahrungen in der Beratung mit formal geringqualifizierten Menschen und/oder Personen mit Flucht- und Migrationshintergrund

Fach- und Methodenkompetenzen

- Planung und Durchführung von Einzelberatungen, Workshops und Gruppenberatungen (Präsentation, Moderation, Visualisierung)
- Beherrschen und Anwenden von vielseitigen Gesprächsführungstechniken
- Beratungsdurchführung und -gestaltung unter Verwendung von geeigneten Methoden und Instrumenten. Anwendung etablierter und eingeführter Beratungsmethoden und -instrumente
- Dokumentation und Auswertung von Daten bzw. Informationen

Personale Kompetenzen

- Analytisches Denken, Fähigkeit zum selbstständigen Erarbeiten von Themengebieten, Bereitschaft zum Lebensbegleitenden Lernen
- Kommunikationsfähigkeit, die verständlich, präzise und adressatengerecht ist; Teamfähigkeit sowie Fähigkeit zur Konsensfindung
- Sozial-kommunikative und reflexive Kompetenzen hinsichtlich eigener Haltungen, Vorstellungen und Sprechweisen und die anderer
- Reflexivität gegenüber der eigenen gesellschaftlichen Positionierung
- Know-how-Transfer mit und an Multiplikatorinnen und Multiplikatoren, Organisationen und Kooperationsbereitschaft insbesondere in Zusammenarbeit mit anderen Beratungsstellen (z. B. IQ-Netzwerk, Alpha-Bündnis, Bridge, ARRIVO oder den Kammern)
- Fähigkeit zur Selbstreflexion und einem eigenverantwortlichen Zeitmanagement, Bereitschaft zu Lernen und Weiterbildung

- Sensibilität im Umgang mit den Beratenen und ihren Voraussetzungen. Fähigkeit der Perspektivübernahme, d. h. sich in die Beratenen hineinversetzen zu können und Flexibilität, sich auf unterschiedliche Lebensentwürfe einzustellen
- Fähigkeit zur persönlichen Abgrenzung zu den Beratungsfällen (Nähe und Distanz halten), ggf. Weiterleitungen an kompetente Dienste und Beratungsstrukturen

3.4 Aufgaben, Einsatz und Selbstverständnis von Dolmetschenden

Die Beraterinnen und Berater werden bei der Akquise und Beratung von Dolmetschenden unterstützt. Die Dolmetschenden nehmen in der Beratung zu Bildung und Beruf für Geflüchtete eine Ko-Funktion ein. Durch sie wird den Beraterinnen und Beratern eine Interaktion mit den Kundinnen und Kunden ermöglicht, wenn die direkte sprachliche Verständigung nicht möglich oder erschwert ist.

3.4.1 Kernaufgaben der Dolmetschenden

- Sprachmittlung in den Beratungen zu Bildung und Beruf in den Willkommen-in- Arbeit-Büros, den Berliner VHS sowie anderen bezirklichen Orten,
- Unterstützung bei Workshops, Informationsveranstaltungen sowie offenen Sprechstunden und anderen Formen der Akquise berlinweit,
- Übersetzung von Anfragen per Mail, Telefon und Chat sowie von Facebook-Posts
- Unterstützung in der Öffentlichkeitsarbeit: Übersetzung von Website, Plakaten, Flyern, Handreichungen, Aushängen etc.

Die Dolmetschenden sollten für die Unterstützung in der Beratung folgende Voraussetzungen erfüllen und Erfahrungen mitbringen:

3.4.2 Qualifikations- und Kompetenzanforderungen

Qualifikation und Kompetenzen

- einschlägige Berufsausbildung in Form eines Fachstudiums oder einer staatlich anerkannten Prüfung bzw. mehrjährige Berufserfahrung in relevanten Tätigkeiten
- einschlägige Kenntnisse in mindestens einer relevanten Fremdsprache sowie im Deutschen
- Kenntnisse erforderlicher Fachterminologie und abstrakter Begriffe auf Deutsch und der jeweiligen Fremdsprache wünschenswert

Fach-/Methodenkompetenz

- Konsekutivdolmetschen mit und ohne Notizen
- Dolmetschen von längeren und kürzeren Abschnitten
- Dolmetschen in der Ich-Form oder in der 3. Person
- Dolmetschen für mehrere Personen bzw. vor Gruppen
- Dolmetschen von Non-Verbalem

- Fähigkeit zum Paraphrasieren, Zusammenfassen und Komprimieren
- Kenntnisse und Erfahrung in der Beratungsgesprächsführung und Interaktion, Erfahrungen in der adressatengerechten Informationsaufbereitung und -vermittlung
- Einhaltung von geltenden Datenschutzbestimmungen und Vertraulichkeit im Umgang mit personenbezogenen Informationen
- Grundverständnis von Zielen, Strukturen und Aufgaben der Beratung zu Bildung und Beruf

Personale und interkulturelle Kompetenzen

- Kommunikationsfähigkeit, die verständlich, präzise und adressatengerecht ist
- Sozial-kommunikative und reflexive Kompetenzen hinsichtlich eigener Haltungen, Vorstellungen und Sprechweisen und die anderer
- Fähigkeit, sich verbal und non-verbal für beide Gesprächsparteien (kulturell) akzeptabel und verständlich ausdrücken zu können
- Erkennen von Auswirkungen von Sympathie/Antipathie auf die Dolmetschleistung
- Zwischenmenschliche und interkulturelle Sensibilität, Fähigkeit zur Selbstreflexion
- Kooperationsbereitschaft in Zusammenarbeit mit anderen Beratungsstellen
- Sensibilität im Umgang mit den Beratenen und ihren Voraussetzungen, Fähigkeit der Perspektivübernahme
- Bewusstsein über globale Machtasymmetrien, Fremdbilder und kollektive Erfahrungen, Fähigkeit zur Deutung jeweiliger kultureller Codes
- Fähigkeit zum Umgang mit konfliktgeladenen Situationen und zur persönlichen Abgrenzung zu den Beratungsfällen
- Bereitschaft zum Lebensbegleitenden Lernen und zur regelmäßigen Weiterbildung

3.4.3 Rollenverständnis und Verhaltensstandards

Dolmetschende in der Mobilen Beratung zu Bildung und Beruf sind Fachkräfte, die sprachlich und kulturell zwischen (in der Regel zwei) Gesprächsparteien vermitteln, die sich ansonsten nicht verständigen können. Sie ermöglichen eine Interaktion zwischen diesen Parteien, indem sie Inhalte vollständig transportieren. Dabei sind sie angehalten, die Inhalte neutral, unparteilich und empathisch zu kommunizieren. Leitendes Selbstverständnis der Dolmetschenden ist eine eigenständige und gleichzeitig fremdbestimmte, distanzierte und zugleich beteiligte Haltung und Handlung im Beratungsverlauf. Sie greifen nicht fachlich in den Beratungsprozess ein, sondern agieren als Assistenz der Beratenden⁵.

In ihrer Rolle als Mittlende machen sie einen Spagat zwischen den soziokulturellen Bezugssystemen der zu beratenden Person einerseits und den deutschen Strukturen und Gegebenheiten andererseits. Die

⁵ vgl. Präsentation „Sprachmittlung in der sozialen Arbeit. Berufsprofile, Qualifikationen, Kompetenzen“ im Rahmen der Fachtagung „Sprachmittlung in der MBE“ am 21.06.2017

Dolmetschenden „sind in der Lage, sich in beiden Bezugssystemen zu bewegen und sie miteinander in Beziehung zu setzen“⁶. Dieses Vorgehen erfordert ein (selbst)reflexives Handeln: Neben einer Sensibilität für andere Kulturmuster sind vor allem auch Sensibilität für die Asymmetrie von Beziehungen, Empathie, Aufmerksamkeit für negative Kollektiverfahrungen und die Reflexion der eigenen Fremdzuschreibungen, kulturellen Identität und Prägung erforderlich⁷. Interkulturalität ist als zentraler Baustein in der MoBiBe mitzudenken.

Die Integrität gegenüber der beratenden Person sowie das übergeordnete Ziel, den Beratungssuchenden auf den Einzelfall abgestimmte Informationen und Beratung anzubieten, ist den gesamten Beratungsverlauf über zu gewährleisten. Treten während eines Beratungsgesprächs Störungen oder (durch das Fehlinterpretieren kultureller Codes bedingte) Irritationen auf, so ist von der oder dem Dolmetschenden diskret darauf hinzuweisen und das Gespräch ggf. kurz zu unterbrechen, in jedem Fall aber so gut es geht zu Ende zu führen. Im Anschluss an die Beratung erfolgt ein Reflexionsgespräch zwischen dolmetschender und beratender Person. In diesem werden positive wie negative Aspekte des Gesprächs und der Zusammenarbeit eruiert und ausgewertet. Kritische Gesprächsmomente oder -phasen werden erneut beleuchtet, die bisherigen Handlungsstrategien und Muster der Zusammenarbeit werden auf den Prüfstand gestellt und ggf. angepasst.

Als „Verstehende“ beider Lebensrealitäten sind die Dolmetschenden oft psychisch belastenden Situationen ausgesetzt und werden oft über die üblichen Öffnungs- und Arbeitszeiten hinaus von den Beratungssuchenden kontaktiert. Die Fähigkeit zur persönlichen Abgrenzung zu den Beratungsfällen ist daher unerlässlich – Nähe muss, genauso wie Distanz, professionell hergestellt werden können.

3.4.4 Einsatz der Dolmetschenden

Da die Arbeit der Dolmetschenden an die Tätigkeit der Beratenden zu Bildung und Beruf gebunden ist, sind auch die Dolmetschenden mobil im Einsatz. Sie begleiten die Beratenden in Unterkünfte für Geflüchtete, in die Berliner Volkshochschulen und andere bezirkliche Orte in ganz Berlin. Bei der Beratung arbeiten sie Hand in Hand mit den Beratenden. Auch akquirieren sie in der Regel zusammen. In Fällen, in denen MoBiBe nicht anwesend sein können, ist eine eigenständige Akquise der Dolmetschenden unter Verwendung der freigegebenen Werbemittel zur MoBiBe zulässig.

3.4.5 Begleitung und Qualifizierung im MoBiBe System

Um den stetig wechselnden Anforderungen des Berufsfeldes und der Branche gewachsen zu sein, bilden sich die Dolmetschenden in dem Umfang beruflich fort, wie es zur Erhaltung und Weiterentwicklung der zu ihrer Tätigkeit erforderlichen Sprach- und Fachkenntnis notwendig ist. Daher nehmen die Dolmetschenden ebenso wie die MoBiBe-Beratenden an der von PiB koordinierten Qualifizierungsreihe teil, welche sowohl Schulungen als auch gemeinsame Fachaustausche mit Beratenden umfasst.

⁶ Interpret: Interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln: <http://www.inter-pret.ch/de/angebote/interkulturelles-dolmetschen-und-vermitteln-6.html>; letzter Abruf: 12.01.2018

⁷ Georg Auernheimer: Interkulturelle Kommunikation, vierdimensional betrachtet, Universität zu Köln: <https://www.hf.uni-koeln.de/31372>; letzter Abruf: 12.01.2018

Während in den Schulungen der Wissenserwerb (insbesondere Kenntnisse rechtlicher und struktureller Rahmenbestimmungen für geflüchtete Menschen, vor allem in Bezug auf den Arbeitsmarktzugang) im Vordergrund steht, sind es in den Fachaustauschen vornehmlich kollegiale Fallbesprechungen und Erfahrungsaustausche, die das Zusammenspiel mit den Beratenden oder auch schwierige Situationen im Beratungskontext oder aktuelle Entwicklungen im Projekt thematisieren und entsprechend sensibilisieren.

Die Fachaustausche sind für die Dolmetschenden obligatorisch, die Schulungen, sofern das entsprechende Modul nicht bereits belegt wurde, ebenso. Die Teilnahme wird am Ende des Jahres in einer Teilnehmendenbescheinigung bestätigt und dokumentiert.

4. Mobile Beratung für geflüchtete Menschen an besonderen Orten

Die MoBiBe stellt sicher, dass geflüchtete Menschen frühzeitig und wohn- bzw. lernortnah erreicht werden. Zu diesem Zweck wird die Bildungsberatung insbesondere in den Willkommen-in-Arbeit-Büros (vgl. WiA-Rahmenkonzept), in Deutschsprachkursen der Berliner Volkshochschulen und an weiteren bezirklichen Orten, an denen sich geflüchtete Menschen aufhalten, angeboten.

Die Volkshochschule als Institution der Erwachsenen- und Weiterbildung spielt eine wichtige Rolle in der Integration geflüchteter Menschen. Die Berliner Volkshochschulen bieten bereits seit 2014 Deutschkurse und zusätzlich Deutschkurse aus Mitteln des Landes Berlin speziell für geflüchtete Menschen an und eignen sich daher als institutioneller Ort für die Fachberatung geflüchteter Menschen. Freiwillig und losgelöst vom Wohnumfeld finden hier Lernprozesse statt, die bei den Teilnehmenden zu positiven Erfahrungen führen können und deshalb ein guter Ausgangspunkt für Beratung zum Arbeitsmarkt und zu Bildung sind.

Damit möglichst viele der Teilnehmenden in den Deutschkursen für Geflüchtete über das Beratungsangebot informiert werden, gehen Bildungsberatende in die genannten Kurse und stellen im Rahmen einer Erstinformativveranstaltung (z. B. mithilfe geeigneter Medien und Materialien) das Angebot (Leistungsspektrum, Kontaktmöglichkeiten usw.) vor. Anschließend werden Termine vereinbart und individuelle Einzelberatungen sowie bei Bedarf auch Gruppenberatungen durchgeführt. Hierfür stehen in einigen der Berliner Volkshochschulen Beratungsräume zur Verfügung, die zu bestimmten Zeiten für die mobile Beratung genutzt werden können. Sind keine Beratungsräume verfügbar oder werden Folgeberatungen vereinbart, können Beratungen direkt in den Beratungseinrichtungen oder in Willkommen-in-Arbeit-Büros durchgeführt werden.

Eine zunehmend wichtigere Rolle in der MoBiBe spielen die bisher als „sonstige Orte“ deklarierten Orte, an denen geflüchtete Frauen und Männer leben und lernen. Diese umfassen neben Vereinen, Familien- und Stadtteilzentren, Hochschulen, Nachbarschaftshäusern und (Frauen-)Cafés vor allem auch andere Not- und Gemeinschaftsunterkünfte, Tempohomes, das Willkommenszentrum und andere Bildungsträger. Bei der Ansprache und Beratung von Beratungssuchenden knüpfen die MoBiBe-Beratenden an die langjährige Erfahrung der etablierten Bildungsberatungsstellen an, welche bereits seit 2006 den Ansatz der aufsuchenden Beratung systematisch verfolgen und diesen praktizieren. Es gilt, an die bestehenden Kontakte und Netzwerke anzuknüpfen und weitere spezifische Orte, an denen sich Geflüchtete aufhalten, ausfindig zu machen und zu nutzen.

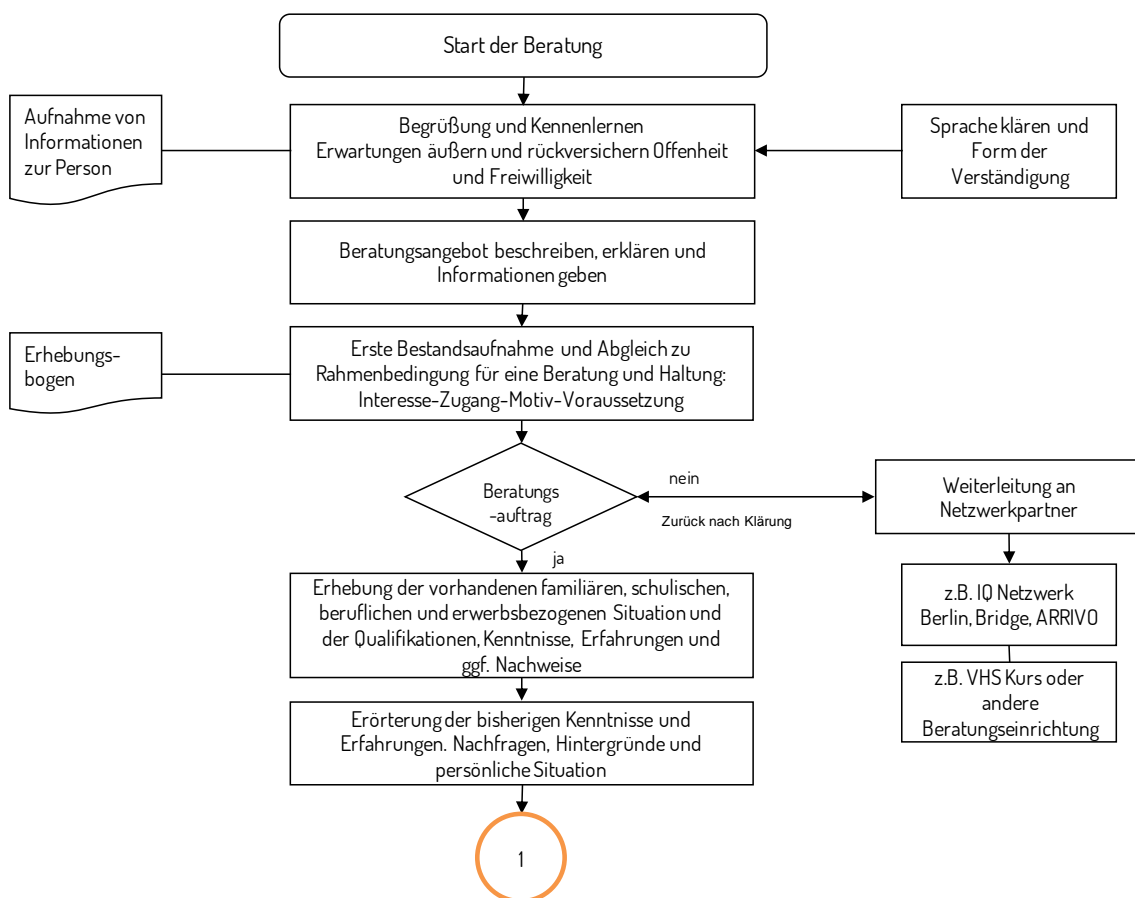
Die Ansprache erfolgt hierbei äußerst sensibel und ggf. unter Einbeziehung von vor Ort tätigem Personal wie Sozialarbeitenden, Erziehenden oder Heim- und Projektleitenden. Die Akquise kann in Form von oben genannten Informationsveranstaltungen, jedoch auch weniger strukturiert im Rahmen von bspw. offenen Sprechstunden oder einem unverbindlichen Erstgespräch erfolgen. Es ist stets auf den freiwilligen Charakter der Beratung hinzuweisen. Sofern keine angemessene Beratungssituation (u. a. Anonymität, Zugang zum Internet und geschützte Räumlichkeiten) herzustellen ist, ist ein Beratungstermin in einem der Willkommen-in-Arbeit-Büros oder einer der Beratungsstellen zu vereinbaren.

5. Prozessdesign zur Mobilen Beratung für geflüchtete Menschen

Die Mobile Beratung für geflüchtete Menschen umfasst eine spezifisch auf die Integration in den Arbeitsmarkt ausgerichtete Beratungsgestaltung und soll folgende Bestandteile umfassen:

- die Durchführung einer Bestandsaufnahme bzw. Erhebung (schulische Bildung und berufliche Qualifikationen, Kenntnisse und Erfahrungen),
- die passgenaue Information und Beratung (Erörterung der bisherigen Kenntnisse und Bedarfe), Klärung von Interessen und Motivation sowie Bereitstellung der geeigneten Informationen,
- die Integration (Aktivitäten oder Weiterleitung z. B. in einen Sprachkurs, Jobangebot, ARRIVO, die Jobcenter, die Agentur für Arbeit, in die VHS oder in eine Qualifizierung bzw. Ausbildung).
- Im Ergebnis geht es um eine Klärung von realen Möglichkeiten der Arbeitsmarktintegration, Beruf und Bildung und den Übergang bzw. Start eines entsprechenden Angebots, im besten Fall der Einstieg in den ersten Arbeitsmarkt.

Begleitend zur Durchführung sollen einheitliche bzw. vergleichbare Instrumente und Methoden zum Einsatz kommen und die Dokumentation der Beratungsleistungen/ -ergebnisse soll nach einem abgestimmten Verfahren erfolgen (vgl. Qualitätsleitfaden und Dokumentation).



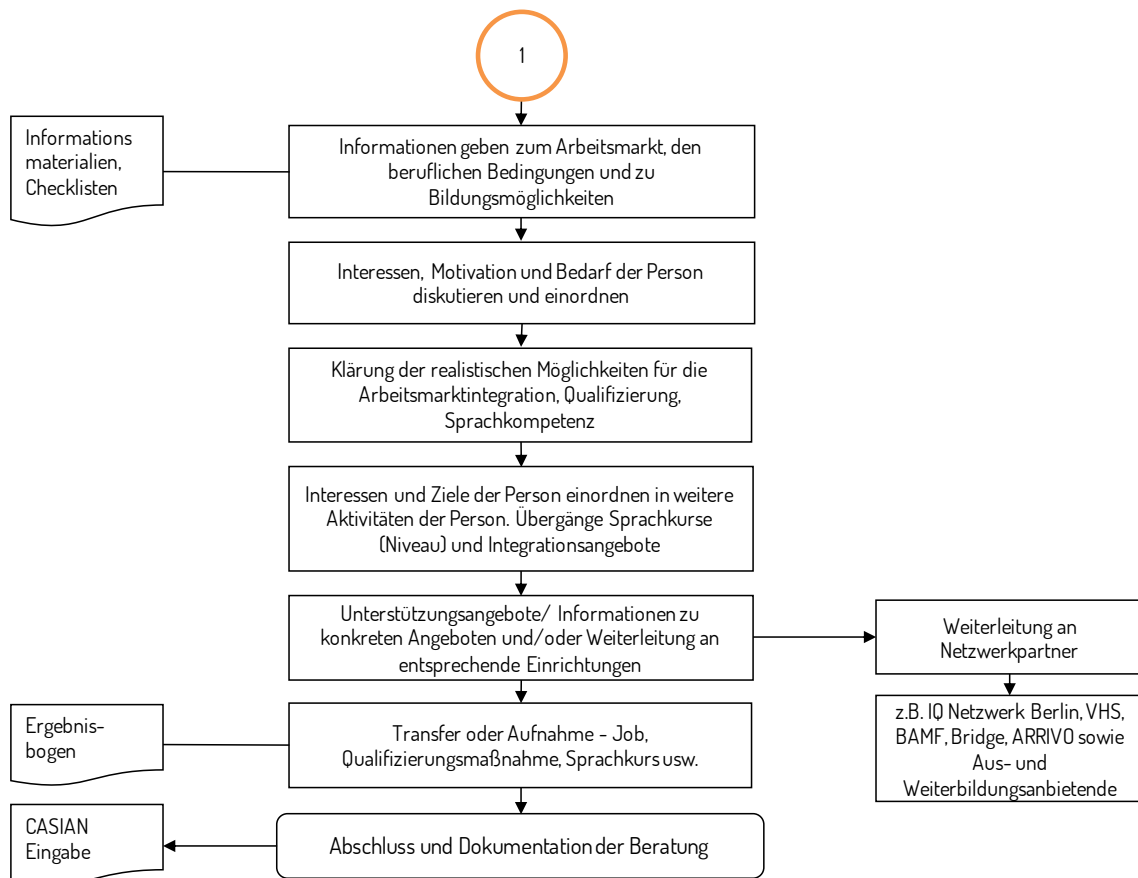


Abb. 1: Prozessdesign zur Mobilen Beratung für geflüchtete Menschen

6. Unterstützungsstrukturen und Instrumente zur MoBiBe

Bei der Umsetzung der MoBiBe fallen eine Reihe an Unterstützungsleistungen wie bspw. die Koordination, Dokumentation und Evaluation sowie Qualitätssicherung an. Diese werden von verschiedenen, auf die jeweiligen Aufgaben spezialisierten Trägern übernommen.

6.1. Koordination von MoBiBe-Angeboten und Vernetzung

Das Projekt „Partnerschaften in der Bildungsberatung“ (P:iB) koordiniert und begleitet die Umsetzung der Mobilen Bildungsberatung für geflüchtete Menschen (MoBiBe) im Auftrag der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales (SenIAS). In dieser Funktion werden folgende Aufgaben realisiert:

- Austausch und fachliche Vernetzung der diversen Anbieter und Trägereinrichtungen der MoBiBe in puncto Abstimmung und Zusammenarbeit (Schnittstellenmanagement und Weiterleitung) der eingesetzten Mobilen Beratenden an den unterschiedlichen Beratungsorten.
- Durchführung von Fachaustauschen zwischen und mit den Mobilen Beratenden und den eigens für die MoBiBe eingestellten Dolmetschenden.
- Öffentlichkeitsarbeit zur MoBiBe (mehrsprachig, einheitlich, mit verschiedenen Formaten print, digital und online) sowie Informationsarbeit und Verbreitung der MoBiBe-Angebote zur Stärkung der Dachmarke MoBiBe. Erstellung von Berichten und Durchführung von Fachveranstaltungen.
- Qualifizierung der Mobilen Beratenden in Form von Schulungsangeboten und Workshops.
- Sicherstellung der im Fachkonzept formulierten Grundsätze, Zielstellungen und Maßgaben zur Umsetzung der MoBiBe sowie fachliche und konzeptionelle Weiterentwicklung der MoBiBe in enger Abstimmung mit der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales.

Die Mobile Bildungsberatung für geflüchtete Menschen wird von 34 Beraterinnen und Beratern ausgeführt. Diese sind u. a. bei den Trägern der Beratung zu Bildung und Beruf in Berlin angestellt und in unterschiedlichen Berliner Bezirken tätig.

Mit der Verteilung wird eine regionale (bezirkliche) Präsenz und Sichtbarkeit der MoBiBe in Berlin gesichert. Weiterhin werden unterschiedliche Spezialisierungen, wie beispielsweise die Bildungsberatung für geflüchtete Frauen ermöglicht.

6.2. Schnittstellen und Übergänge in der Mobilen Beratung von geflüchteten Menschen

Die Verzahnung, d. h. die Zusammenarbeit mit anderen landes- oder bundesfinanzierten Programmen und Maßnahmen nimmt eine herausgehobene Stellung bei der Umsetzung der MoBiBe ein. So heißt es auch im Fachkonzept Beratung zu Bildung und Beruf: „Die Bildungsberatung und die Fachberatung [hier MoBiBe] kooperieren mit weiteren öffentlichen Beratungs- und Bildungsdienstleistungen, u. a. mit landes- oder bundesfinanzierten Modellprojekten und Programmen“⁸.

⁸ vgl. Fachkonzept Beratung zu Bildung und Beruf. 2017. Version 1.2, S. 21

Zu diesem Zweck werden eine konsequente Kooperation und ein enger Austausch mit relevanten Akteuren und Institutionen verfolgt. Hierzu zählen u. a. die Volkshochschulen, die Jobcenter, die Agenturen für Arbeit, Verbände, Kammern, die ARRIVO-Teilprojekte, das Willkommenszentrum Berlin (WKZB), das Berliner Jobcoaching für Flüchtlinge in Beschäftigungsmaßnahmen (BJC FiB), die Mobile Jobberatung für Geflüchtete (MobiJob), die Integrationslotsinnen und -lotsen des Landesrahmenprogramms (LRP), das Bridge Bleiberechtsnetzwerk, die Willkommen-in-Arbeit-Büros, das IQ-Netzwerk, Work for refugees (WfR) sowie Träger im Umfeld der Beratung zu Bildung und Beruf. Es gilt, die vorhandenen Netzwerkstrukturen auszubauen und zu vertiefen, sodass Synergieeffekte von Regelangeboten und/oder geförderten Projekten entstehen. Dabei verläuft die Verzahnung der Angebote mehrdimensional auf mehreren Ebenen – von der Mikroebene der Bildungsberaterinnen, über die Mesoebene des Koordinierungsprojektes PiB bis hin zur Makroebene der Bezirke, des Landes und des Bundes.

Übergeordnetes Ziel ist es, eine kontinuierliche und verlässliche Begleit- und Unterstützungsstruktur, die den Geflüchteten frühzeitig und bei Bedarf bis zur erfolgreichen Arbeitsmarktintegration Beratung und Unterstützung bietet, zu gewährleisten. Aktivitäten und Angebote der MoBiBe und relevanter Netzwerkakteure sind inhaltlich und organisatorisch so mit- und aufeinander abzustimmen, dass die Wirksamkeit der jeweiligen Angebote erhöht und Transparenz geschaffen bzw. beibehalten wird. Hierzu gehören u. a. abgestimmte Überleitungsroutrinen zwischen den einzelnen Angeboten, ein strukturierter Wissens- und Erfahrungstransfer sowie ein regelmäßiger Austausch zwischen den Akteuren, die Anschlussfähigkeit und Profilschärfung der Maßnahmen und eine höhere Prozess-Transparenz der gegenseitigen Ergebnisvermittlung bei Weiterleitungen. So heißt es auch im Fachkonzept Beratung zu Bildung und Beruf:

„Durch Kenntnis voneinander, dem [sic] Austausch miteinander und der [sic] Gestaltung von Übergängen kann und soll eine effektive und effiziente Beratungsdurchführung Nutzen und Erfolge von Beratungsleistungen erhöhen. Die Zusammenarbeit zwischen und mit den Akteuren zielt darauf den Zugang in und die Kenntnis über unabhängige und offene Beratungsangebote und -leistungen für breite Bevölkerungskreise transparent zu machen und zu fördern.“⁹

6.3. Dokumentation und Evaluation der Mobilen Beratung für geflüchtete Menschen

Die Mobile Beratung für geflüchtete Menschen als Teil der öffentlich geförderten Beratung zu Bildung und Beruf soll systematisch dokumentiert werden und eine einheitliche Qualität der Ergebnisauswertung ausweisen, analog und vergleichbar zur allgemeinen Bildungsberatung. Eine gemeinsame und einheitliche Dokumentation aller erbrachten Beratungsleistungen der Mobilen Beratenden wird durch die „Fachstelle digitales Monitoring“ bereitgestellt und moderiert.

Die Beratungsdokumentation erfolgt über das Dokumentationsportal CASIAN, das online-basiert arbeitet. Die MoBiBe-Leistungen werden durch die Beratenden eingegeben und erfasst sowie nach den Grundsätzen der Dokumentation u. a. unter Einhaltung des Datenschutzes ausgewertet. Dafür wurde ein Dokumentationsbogen mit spezifischen Merkmalen wie Aufenthaltsstatus, Herkunftsland, Einreise nach

⁹ vgl. ebd., S. 23

Deutschland, Sprachkenntnisse etc. erarbeitet. Alle Beratungen und auch Folgeberatungen von Geflüchteten werden in dieser Datenbank dokumentiert und bilden eine Beratungshistorie ab.

Die Evaluation von Beratungsleistungen erfolgt im Rahmen eines Fachcontrollings über die Auswertung der Dokumentation und die Befragung von Beratern (mittels eines Feedbackbogens)¹⁰. Sie dient der Darstellung der Ergebnisse, Erfolge und Erfahrungen der Mobilen Bildungsberatung für geflüchtete Menschen. Die Themen der Evaluation erstrecken sich auf folgende Bereiche:

- Zufriedenheit der beratenen Personen mit dem Angebot und der Leistung
- Qualitative Erhebung der Beratungserfolge, Nachhaltigkeit und der (Lern- und Beratungs-) Effekte nach dem IOSM-Modell (informierter, orientierter, strukturierter, motivierter)¹¹
- Quantitative Erhebung von Aktivitäten und Ergebnissen aus der Beratung, wie z. B. Aufnahme einer Weiter- oder Ausbildung, eines Praktikums, Studiums oder einer Arbeit

Die Evaluierung der Bildungsberatung geflüchteter Menschen wird schrittweise weiterentwickelt und in das Gesamtevaluierungskonzept für die Berliner Bildungsberatung eingebettet. Sie wird in einem geeigneten Darstellungsformat sowohl als Bestandteil der halbjährlichen Berichterstattung über die Berliner Bildungsberatung als auch im Rahmen gesonderter Auswertungen durchgeführt.

6.4. Wissensmanagement zur Mobilen Beratung für geflüchtete Menschen

Für die mobilen Beraterinnen und Berater im Rahmen der MoBiBe, die bei verschiedenen Beratungseinrichtungen tätig sind, wird ein Wissensmanagementtool bereitgestellt. Damit wird der systematische Austausch von relevanten und aktuellen Informationen und der Zugang zu und von Wissen gesichert, die von den Mobilen Beratenden selbstständig und produktiv genutzt werden können, um Wissen und Informationen zu teilen.

Die Struktur des Tools zum Wissensmanagement soll verschiedene Inhalte miteinander in Beziehung setzen. Die Inhalte beziehen sich dabei auf Themenfelder, die in der Beratung angesprochen werden könnten (u. a. Bildungssystem, Wohnen, Anerkennung, Deutschkurse, Praktika, Studium, Gesundheit, Bildungsangebote, Fraueninfrastruktur, Kultur-, Freizeit- und Sportangebote). Dazu kommen Querschnittsthemen (u. a. Finanzierung, rechtliche Grundlagen, Weiterleitungsmöglichkeiten, Netzwerkpartner). Alle Themenfelder werden von den Beraterinnen und Beratern mit Informationen gespeist, ergänzt, kommentiert, aktualisiert oder bewertet.

Zudem werden vom Koordinationsprojekt P:iB regelmäßige Fachaustausche organisiert, in denen auch kollegiale Fallberatungen Raum finden (siehe unter Punkt 6.1).

¹⁰ Ein entsprechend einheitlicher Feedbackbogen (kurz) wurde durch die MoBiBe-Akteure erarbeitet und 2017 eingeführt.

¹¹ Ein Modell der k.o.s GmbH in Verbindung mit dem „Qualitätskonzept für Beratung“: www.kos-qualitaet.de/beratung_qualitaet.html; letzter Abruf: 29.01.2018

6.5. Qualitätssicherung zur Mobilen Beratung für geflüchtete Menschen

Grundlage für die Qualitätssicherung und -entwicklung zur Fachberatung MoBiBe ist der Qualitätsrahmen Berliner Modell (QBM) und sind die eingeführten Standards und Prinzipien für eine kunden- und lernbezogene Beratungsleistung, die in Berlin in besonderer Weise gelten (vgl. Fachkonzept Beratung zu Bildung und Beruf, Version 1.2.). Eine gemeinsame und einheitliche Qualitätssicherung und -entwicklung zur Mobilen Bildungsberatung ist das leitende Verständnis.

Für die MoBiBe erfolgt ein begleitender Qualitätsentwicklungsprozess mit den beteiligten Beratungseinrichtungen (siehe unter Punkt 1) sowie den Mobilen Beraterinnen und Beratern. Auftrag und Ziel ist die Bereitstellung eines Qualitätsleitfadens für die Beratungspraxis mit den bearbeiteten Qualitätsmerkmalen zur Fachberatung.

Der Qualitätsleitfaden fußt auf den Vorgaben und Leitlinien des Fachkonzepts MoBiBe und ergänzt dessen Inhalte. Die Zusammenführung und die Erarbeitung des Qualitätsleitfadens erfolgen durch das Projekt „Kordinierungsstelle Qualität“.

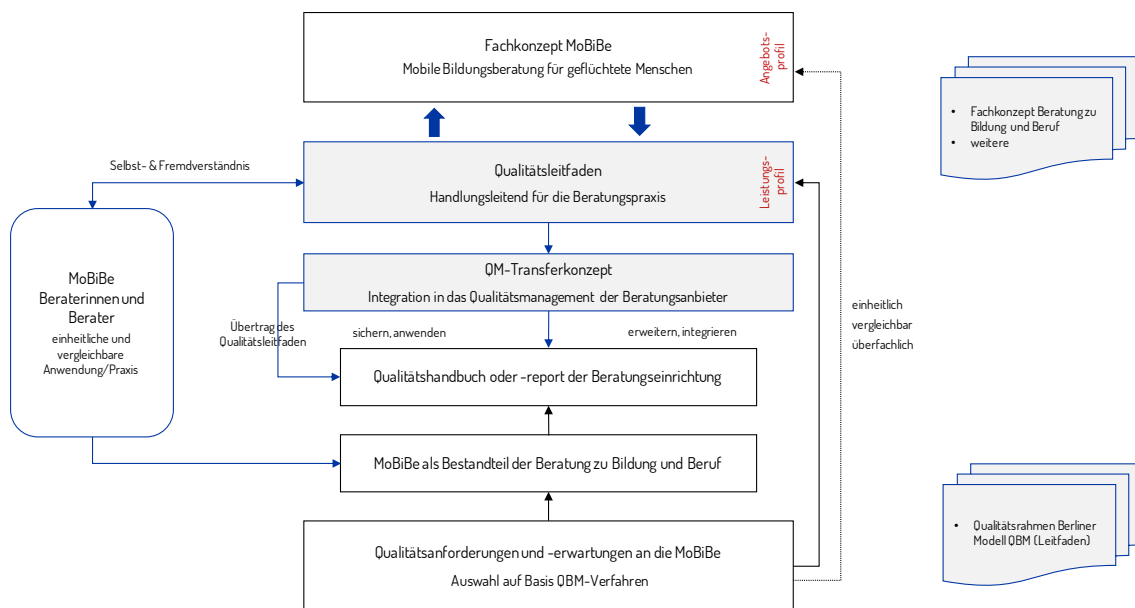


Abb. 2: Qualitätssicherung und Professionalisierung

Mit der Anwendung des Qualitätsrahmens Berliner Modell (QBM) wird das Fachberatungsangebot für die Zielgruppe geflüchtete Menschen zum einen operationalisiert und transparent dargestellt. Zum anderen wurde damit in Berlin eine überfachliche Qualitätssicherung zur MoBiBe eingeführt.

Der Qualitätsleitfaden wird nach Abschluss der Erarbeitung mit der Auftraggeberin Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales abgestimmt und für die Praxis freigegeben.

Im Rahmen einer kontinuierlichen Verbesserung erfolgt eine Überprüfung der praktischen Anwendung (Praktikabilität) und der Nützlichkeit sowie der Abgleich mit den aktuellen Vorgaben und geltenden Regelungen u. a. des Fachkonzepts für Beratung zu Bildung und Beruf.

Anlagen und Verweise

- Fachkonzept Beratung zu Bildung und Beruf. Version 1.2. (Stand 09.2017)
- Senat von Berlin (2016): Richtlinien der Regierungspolitik 2016 bis 2021
- Masterplan Integration und Sicherheit (2016)