

„Beratungsgelegenheiten neu denken“

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

Beratung zu Bildung und Beruf soll Menschen darin unterstützen, sich über eigene berufsbezogene Zielvorstellungen, Interessen, Qualifikationen und Fähigkeiten klar zu werden und diese für ihre berufliche Entwicklung zu nutzen. Gerade bildungsferne oder besonders benachteiligte Gruppen wie zum Beispiel geflüchtete Menschen müssen aber erst einmal erfahren, dass es ein solches Angebot überhaupt gibt. Die Menschen dort ansprechen, wo sie sich aufhalten, „mobil beraten“ – das kann hier ein Erfolg versprechender Ansatz sein. In Berlin hat die Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales mit Unterstützung durch die k.o.s GmbH ein Fachkonzept entwickelt, auf dessen Grundlage die „Mobile Beratung zu Bildung und Beruf für geflüchtete Menschen“ seit 2016 erfolgreich durchgeführt wird.



Foto: picture alliance/dpa/dpa-Zentralbild/Peter Endig

Schon seit Beginn der 2000er Jahre wurden in Berlin mobile beziehungsweise aufsuchende oder „vernetzte“ Beratungsformen ergänzend zu den lokalen entwickelt. Das geschah zunächst vor dem Hintergrund des Konzepts der Beratung zum lebensbegleitenden Lernen. Die Frage war: „Wie kann man neue Adressaten für das Thema Bildung und Beratung öffnen?“, erinnert sich Frank Schröder, Geschäftsführer der k.o.s GmbH. Man habe erkannt, dass man dafür nicht nur ein neues Beratungsverständnis brauchte, sondern auch andere Orte und Gelegenheiten. „Beratungsgelegenheiten neu denken“, so lautete der Ansatz. Die klassische Form der lokalen, an Einrichtungen, Institutionen oder an Standorte gebundene Beratung erreicht bestimmte Gruppen von Menschen nur schwer. Deshalb wurde Anfang der 2000er Jahre in Richtung zusätzlicher und vernetzter Beratungsorte gedacht: Volkshochschulen, Büchereien, Bibliotheken, andere Bildungseinrichtungen sowie soziale Begegnungsräume vom Jugendzentrum bis hin zu karitativen Einrichtungen. Im Bundesland Berlin wurde der neue Ansatz ab 2002 dann als „mobile“ Beratung bezeichnet.

Eine Neubelebung erfuhr das Thema dort im Jahr 2015, als die Frage der Integration der geflüchteten Menschen die arbeitsmarktpolitischen Überlegungen beherrschte. In der Hauptstadt wurden für diese Aufgabe die bestehenden Beratungsstrukturen einbezogen und für die Umsetzung beauftragt. Für die mobile Bildungsberatung von Geflüchteten wurde ab 2015 ein zusätzliches Förderprogramm aufgelegt, in dessen Rahmen circa 30 Vollzeitstellen und Sachmittel finanziert wurden, ne-

ben weiteren Programmen mit dem Ziel der Arbeitsmarktintegration der geflüchteten Menschen. Federführend war und ist die Berliner Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales, die bereits im Namen die für das Thema wichtigen Ressorts vereint. Ein klarer Vorteil für das Gelingen der Aktivitäten rund um die Integration der geflüchteten Menschen, so Frank Schröder.

Bei der mobilen Beratung für Geflüchtete waren vier zentrale Aspekte zu berücksichtigen:

- die Sprachbarriere,
- die Lebenssituation, die die Geflüchteten akut mitbrachten (einschließlich möglicher Fluchterfahrungen) und die, die sie sich hier neu erschließen mussten,
- ihre fehlende Kenntnis des deutschen Arbeitsmarktes sowie
- die vorhandenen Bildungsmöglichkeiten.¹

„Deshalb haben wir bei den theoretischen Überlegungen für das Fachkonzept zur mobilen Beratung die Niedrigschwelligkeit und die Verknüpfung von beruflicher und gesellschaftlicher Integration mitgedacht.“

Der aufsuchende Ansatz wurde außerdem immer in Verbindung mit Vertrauensbildung und in Verbindung mit Institutionen und Personen gesehen, die dieses Vertrauen bereits haben oder herstellen können. Frank Schröder nennt hier soziale Träger wie die AWO oder die Caritas und auch die Träger der Integrations- und Sprachkurse sowie die Volkshochschulen.

Kontakte zu Multiplikatoren aufgebaut

Einer der mobil Beratenden war bis Ende 2020 Ersoy Sengül. Der gelernte Diplom-Wirtschaftsingenieur, der als Quereinsteiger über Jobs beim Jobcenter und bei einer Migrantenorganisation in die Bertätigkeit gekommen ist, arbeitete seit rund zehn Jahren als Berater im Handlungsfeld Bildung und Beruf. 2015/16 stieg er auch in die mobile Beratung ein und war bei der DQG mbH, Gesellschaft für Dienstleistungen und Qualitätsmanagement beschäftigt.

Als die mobile Beratung startete, lief vieles über die Unterkünfte der Geflüchteten, über das erste Willkommen in Arbeit Büro (WiA) für Geflüchtete, das im Flughafen Tempelhof entstand, oder über die Volkshochschulen, wo Sprachkurse für die Zielgruppe stattfanden, erinnert sich Ersoy Sengül. Öffentlichkeitsarbeit und Kontakte aufbauen, vor allem zu den Personen, die an den genannten Orten eine Multiplikatorenrolle hatten, das, so Ersoy Sengül, waren die ersten Schritte bei seiner Arbeit als mobiler Berater. So stellten die Beratungskräfte nach und nach den Zugang zu der Zielgruppe her. Die direkte Ansprache der Geflüchteten fand dann über eigens für diesen Zweck konzipierte Infoveranstaltungen statt, die später auch mehrsprachig durchgeführt wurden. „Diese Veranstaltungen waren nicht zu lang, circa 15 Minuten. Im Anschluss haben wir dann direkt versucht, mit den Teilnehmenden Termine zu vereinbaren. So schnell wie möglich, um die Menschen nicht verloren gehen zu lassen.“ Diese Termine

fanden dann an diesen externen Orten statt, wenn dort Büroräume genutzt werden konnten oder auch beim Träger. Außerdem führten die mobilen Berater auch offene Sprechstunden an dem Anspracheort durch. Anfangs ohne, später dann mit Dolmetscher.

Beim Vertrauensaufbau hat geholfen, dass die Beratung freiwillig in Anspruch genommen werden kann und unabhängig von Leistungen, also nicht in irgendeiner Weise sanktionsbedroht ist. Besonders anfangs war das Problem der Sprachbarriere zu überwinden. „Ein Vorteil war, dass die Beratungslandschaft durchaus schon mehrsprachig war“, erläutert Frank Schröder. Darüber hinaus wurden dann auch Dolmetscherleistungen (insbesondere in Arabisch, Farsi und anderen Sprachen) hinzugezogen. Dolmetscherinnen und Dolmetscher in den Beratungskontext einzubinden, sei ein nicht ganz einfacher Prozess gewesen. Die „Dreiecksituation Beratende, Beratene, Dolmetschende“ musste sich zunächst einspielen. In der ersten Phase wurde im Rahmen des MoBiBe-Projekts nicht nur in die Qualifikation der Beratungsfachkräfte, in Form von Schulungen und Workshops, investiert, sondern auch in die Auswahl und Einarbeitung der Dolmetschenden, die direkt bei den Trägern angestellt waren (und sind). „Es ging zum Beispiel um die Frage, ob ein männlicher Dolmetscher grundsätzlich akzeptiert, dass es sich gegebenenfalls um eine Beraterin handelt und dass die beratene Person ebenfalls weiblich ist und eigenständig eine berufliche Perspektive entwickeln will“, erklärt Frank Schröder. Des Weiteren sind Rolle und

¹ vgl. hierzu das Fachkonzept MoBiBe 2018 unter: <https://beratung-bildung-beruf.berlin/materialien/>

Funktion von Dolmetschenden für die Beratungssituation zu klären und transparent zu machen. Den Aspekten „Aufgaben, Einsatz und Selbstverständnis von Dolmetschenden“ wurde ein eigenes Kapitel im Fachkonzept gewidmet.²

Das Fachkonzept wurde 2018 aufgrund der gemachten Erfahrungen in mehreren Punkten noch einmal überarbeitet. In ihm sind für die am Beratungsprozess Beteiligten Standards definiert sowie Qualifikationsvoraussetzungen. Die Träger erhielten damit Hinweise und Vorgaben zur Auswahl geeigneter Fachkräfte. „Dadurch ist eine höhere Sensibilisierung bei der Auswahl der Fachkräfte eingetreten, auch die Einarbeitung und die Begleitung wurde intensiviert“, so Frank Schröder. Das Anforderungsprofil für die Beratungstätigkeit und ebenso das für die Dolmetschenden ist relativ hochgesteckt, was oft eine qualifizierte Einarbeitung, Schulung und Begleitung nötig machte.

Für die fachliche und theoretische Begleitung der mobilen Bildungsberatung MoBi-Be waren und sind nach Schwerpunkten aufgeteilt drei Supportakteure in Berlin zuständig. Die k.o.s GmbH bietet hierbei Workshops zu den Themen Qualität der Beratung, Beratungsverständnis nach dem Berliner Modell, Beratungsmethoden, Beratungsprozess und Evaluation für die umsetzenden Träger an. Die mobile Beratung wird in Berlin als Fachberatung verstanden, die zugleich Teil und Spezifikation des Fachkonzepts Beratung zu Bildung und Beruf ist (vgl. [\[bildung-beruf.de/hintergrund\]\(http://bildung-beruf.de/hintergrund\)\). Durch die schriftliche Form des Fachkonzepts und die Einordnung in die bestehenden Strukturen der Beratung zu Bildung und Beruf habe man auch sichergestellt, dass die mobile Beratung sich nicht zu einer eigenen Beratungsdisziplin aufschwingt und das „Rad neu erfindet“ – im Feld der Bildungs- und Weiterbildungsberatung kein seltenes Phänomen, so Frank Schröder.](http://www.beratung-</p>
</div>
<div data-bbox=)

Start mit Beratungen zu Sprachkursen

Gerade in der Anfangsphase sei fast nur zu Sprachkursen beraten worden, sagt Ersoy Sengül. „Ein Problem ist es, wenn zu schnell zu viel passieren soll oder muss.“ Die Geflüchteten seien anfangs von vielen Stellen zu vielen Themen informiert worden, von Jobcentern und Arbeitsagenturen zum Beispiel über das Thema Ausbildung. „Sicher ein wichtiges Thema, aber man braucht für eine Ausbildung, egal welche – schulisch oder dual – ein gewisses Sprachniveau. Wenn also Geflüchtete trotz mangelnder Sprachkenntnis eine Ausbildung machen wollten, war unsere Aufgabe zu vermitteln, dass das schon am Einstellungsgespräch scheitern würde. Dass der Arbeitgeber entscheidet, wie der Mensch qualifiziert sein soll, welchen Schulabschluss er haben und wie gut er deutsch sprechen muss. Es ging also oft darum, das Ausbildungssystem und das Schulsystem in Deutschland nachvollziehbar und verstehbar zu machen. Gerade die duale Ausbildung ist in den meisten anderen Ländern unbekannt.“ Auf der anderen Seite behandelten viele Beratungen von Geflüchteten aber auch die gleichen Aspekte wie Beratungen

von Menschen ohne Fluchthintergrund. „Wenn jemand eine Ausbildung machen möchte und keinen Schulabschluss hat, würde ich ihm immer erst einmal zu einem Schulabschluss raten“, gibt Ersoy Sengül ein Beispiel. Es sei aber klar: Geflüchtete hätten, egal für welchen beruflichen Weg sie sich entscheiden, viel mehr Hürden zu überwinden als jemand, der in Deutschland aufgewachsen ist. „Das mussten wir den Menschen auch klarmachen, damit sie nicht vor eine Wand laufen, enttäuscht sind und ihre Bildungsambitionen aufgeben.“ Realistisch beraten – das sei die Aufgabe der mobilen Beratung, Handlungskompetenzen vermitteln zu Dingen, die man schaffen kann.

„Vieles hat sich mittlerweile normalisiert“, sagt Ersoy Sengül. „Notunterkünfte gibt es zum Beispiel nicht mehr, viele Geflüchtete haben die Sprachkurse abgeschlossen und sprechen viel besser Deutsch.“ Das Sprachniveau befinde sich nun meistens auf dem Niveau B1, B2. Viele Probleme liegen aber auch im Aufenthaltsstatus der Menschen: Sie haben in bestimmten Fällen keinen Zugang zum Arbeitsmarkt, bekommen keine Förderung. „Dadurch, dass man gut vernetzt ist, hat man aber immer versucht, einen alternativen Weg zu finden“, so Ersoy Sengül.

Überhaupt seien Netzwerkpartner wichtig. Ersoy Sengül nennt vor allem Rechts- und Sozialberatungsstellen sowie Sprachkursanbieter. Er hat sehr gute Erfahrungen gemacht, was die Kooperation mit solchen Stellen angeht. Die Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Trägern, die ja oft auch Mitbewerber auf dem Beratungsmarkt sind, sei immer kollegial. Beson-

² <https://beratung-bildung-beruf.berlin/materien/alien/>

ders in Beratungsstellen, in denen mehrere Einrichtungen unter einem Dach arbeiten, werde dieses Miteinander gelebt.

Vernetzung mit speziellen Beratungsangeboten

Vernetztes Denken ist ein wichtiger Aspekt bei der mobilen Beratung, der auch im Fachkonzept hervorgehoben wird. Die Beratung soll sofort zurücktreten, wenn in ihrem Rahmen Themen in den Vordergrund rücken, die von anderen Institutionen besser behandelt werden können. Ein Teil der Qualifizierung der Beratungsfachkräfte besteht darin, sie in Kenntnis zu setzen, welche Akteure bei welchen Themen anzusprechen sind. Frank Schröder nennt die Beispiele Anerkennungsberatung beim IQ-Netzwerk (Anerkennung von im Ausland erworbenen beruflichen Qualifikationen), Beratung zur Arbeitsmarktintegration bei der Agentur für Arbeit oder psychosoziale Beratung bei darauf spezialisierten sozialen Einrichtungen. Das habe von Anfang an gut funktioniert, weil bei den Trägern die „Landkarte“ der Beratungsmöglichkeiten durch ihre sonstigen Angebote schon vor dem Start der mobilen Beratung bekannt war.

Auch wenn viele, die die Beratung in Anspruch nehmen, zunächst defensiv oder hierarchisch orientiert sind, vom Berater oder von der Beraterin wissen wollen, was sie tun sollen oder zu tun haben, also „wo es lang geht“, leistet die Beratung für Geflüchtete und Zugewanderte prinzipiell eine Art „Hilfe zur Selbsthilfe“. Sie soll ermöglichen, dass sich die Beratenen der eigenen Fähigkeiten und Ressourcen bewusst werden, dass sie Klarheit über ihre

Ziele erlangen, die Bedingungen und den Aufwand kennen und aufzeigen, dass sie die Umsetzung des Ziels in eigener Handlung und Regie vollziehen müssen.

Auf dieses Beratungsverständnis müssen die Beratenden (auch die Dolmetschenden) einschwenken, auch wenn sie es vielleicht aus früheren Tätigkeiten gewohnt sind, möglichst schnell – aber nicht unbedingt nachhaltig – zu helfen und der Wunsch zu helfen aus Empathie mit den Adressaten der Beratung oft groß ist. In

Alle Informationen und Hintergründe zur Berliner Bildungsberatung sowie das Fachkonzept zur mobilen Beratung von Geflüchteten und Zugewanderten finden Sie auf www.beratung-bildung-beruf.berlin

diesem Sinne werden die Beratenden geschult, eingearbeitet (Hospitation) und während der Arbeit durch Workshops (auch kollegiale Beratung) begleitet. Wichtige Aufgabe der Beratenden ist es, Möglichkeiten realistisch einzuordnen und beraterisch mit den Personen zu reflektieren. Die Beratungstätigkeit habe sich, was diesen Aspekt angeht, im Laufe der Zeit professionalisiert, weg von der „helfenden“, hin zu einer fachlich informativen, lernbezogenen und reflexiven Beratung, sagt Frank Schröder.

Beratene durchlaufen verschiedene (Lern-)Phasen

In der Praxis beobachtet Ersoy Sengül bei denen, die die mobile Beratung in Anspruch nehmen, normalerweise bestimmte Entwicklungsschritte. „Jemanden, der lernaffin ist, braucht erfahrungsgemäß

mit Wartezeiten ungefähr 18 Monate, um auf ein Sprachniveau von B2 zu kommen. Das ist ein Niveau, mit dem man eine Ausbildung beginnen kann. Die ersten ein bis zwei Jahre haben wir entsprechend viel zu Sprachkursen beraten. Danach ging es dann um Bewerbungen für Ausbildung oder ein Studium.“ Allerdings gab es parallel immer auch Fälle, in denen Menschen schnell irgendeinen Job annahmen, um sich später dann eventuell weiterzuentwickeln. In diesen Fällen sei es Aufgabe der Beratenden, auf den Zusammenhang von Berufsausbildung und nachhaltiger Beschäftigung beziehungsweise der geringeren Wahrscheinlichkeit, arbeitslos zu werden, hinzuweisen. „Die Beratung nähert sich an die gängige (nicht mobile) Beratung zu Bildung und Beruf an. Und das ist auch die Strategie in Berlin“, so Frank Schröder. Es geht also immer weiter weg von der Situation „Geflüchtete Menschen erstberaten“ hin zur Situation „integrierte zugewanderte Personen weiterberaten“.

Ersoy Sengül kann aus seiner Praxis über einige Erfolgsgeschichten berichten. Er schildert zum Beispiel den Werdegang eines aus dem Iran geflüchteten Bauingenieurs. Der Mann baute zunächst seine Deutschkenntnisse so gut aus, dass er wahrscheinlich auch in Deutschland als Bauingenieur hätte arbeiten können, sein Traumberuf sei aber von jeher der des Busfahrers gewesen. Keine schlechte Fügung, denn Busfahrer werden in Deutschland, speziell auch in Berlin, sehr gesucht. Die mobile Beratung half dem Mann also dabei, den Wunsch umzusetzen, inklusive des Erwerbs der nötigen Fahrerlaubnis und der Bewerbungen bei den Berliner

KONTAKTE

Frank Schröder, Geschäftsführung
k.o.s GmbH
Am Sudhaus 2, 12053 Berlin
Tel.: 030 288756510
f.schroeder@kos-qualitaet.de

Ersoy Sengül

Arbeit und Bildung e. V.
Karl-Marx-Str. 84, 12043 Berlin
Tel.: 030 7676488853
Ersoy.Senguel@aub-berlin.de

ANSPRECHPERSON IN DER G.I.B.

Elisabeth Tadzidilinnoff
Tel.: 02041 767244
e.tadzidilinnoff@gib.nrw.de

AUTOR

Frank Stefan Krupop
Tel.: 02306 741093
frank_krupop@web.de

Verkehrsbetrieben (BVG) und diversen Busunternehmen. Der Iraner hatte Erfolg, er arbeitet heute als Busfahrer bei einem privaten Busunternehmen, weiterhin mit dem Fernziel, eines Tages einen Bus der BVG durch Berlin zu lenken.³

Wichtig sind Dokumentation und Transparenz

Der Träger Arbeit und Leben e. V. übernimmt das Monitoring für die mobile Beratung. Die Entwicklung der Zahlen lässt sich sehr genau verfolgen, weil jeder Beratungstermin in standardisierten Erhebungsbögen schriftlich festgehalten und im Nachgang in die in Berlin verwendete CASIAN-Datenbank eingepflegt wird.⁴ Alle Zahlen, Daten, Fakten zur mobilen Beratung werden auf diesem Wege erfasst, anonymisiert ausgewertet und der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales zur Verfügung gestellt. Auch die Zufriedenheit mit der Beratung und der Erfolg werden durch anonyme Befragungen ermittelt. Im Jahr 2019 wurden rund 9.000 Beratungen direkt in der mobilen Beratung erfasst. 60 Prozent der Beratenden waren Männer, 40 Prozent Frauen.

³ Ein interessanter Nebenaspekt: Die Fahrschulen waren nach Kenntnis von Ersoy Sengül die ersten Unternehmen, die für Geflüchtete, die einen Bus- oder Kraftfahrer-Führerschein machen wollten, berufsbegleitenden Deutschunterricht anboten. In der Pflege und anderen Berufen, die stark daran interessiert waren, neue Personengruppen zu rekrutieren, sei diese Idee erst später umgesetzt worden.

⁴ Die Teilnehmenden werden zuvor zum Datenschutz informiert und müssen eine Zustimmung erteilen.

Damit mobile Beratung Erfolg hat, sind für Frank Schröder verschiedene Faktoren wichtig: Empathie, Augenhöhe, Vertrauen, Angemessenheit an Informationen, Eingehen auf die Lebensbedingungen, Sensibilität für die soziokulturellen Vorbedingungen, eine Interaktionsform und Sprache nutzen, die die beratene Person versteht und in der sie sich ausdrücken kann, Vielfalt und Heterogenität der Lebensläufe anerkennen – gleichzeitig den Auftrag im Blick behalten und den Beratungsablauf systematisch gestalten. Außerdem soll der Beratende über Kenntnisse zu den (beruflichen) Anschlussstellen und -gelegenheiten verfügen, die individuell für eine zugewanderte Person möglich und passend sind. Die mobile Beratung von Zugewanderten sollte dabei Bildungs- und Emanzipationschancen aufzeigen und Position für eine gleichberechtigte Teilhabe von Frauen in Bildung und Beruf beziehen.

Ersoy Sengül nennt als ersten Erfolgsfaktor den Aufbau von Vertrauen. „Für die Menschen ist es wichtig, sich jemanden anzuvertrauen, der auch ein bisschen über den Tellerrand hinausblickt und in vielen Fragen helfen oder weiterverweisen kann“, sagt Ersoy Sengül. Das führe dazu, dass die Menschen bei der Stange bleiben und sogar auch anderen Personen den jeweiligen Beratenden empfehlen. Mund-zu-Mund-Propaganda sei in diesem Bereich die beste Öffentlichkeitsarbeit. Den Ansatz „Hilfe zur Selbsthilfe“ vermittelte Ersoy Sengül, indem er für die Menschen ein einfaches Szenario entwarf: „Stell dir vor, mich gibt

es im nächsten Jahr nicht mehr! Ich versuche, dir alles so zu vermitteln, dass du die nächsten Schritte selber gehen kannst.“ Diese nächsten Schritte sollten beratenen Personen nach jeder Beratungssitzung klar sein. Dazu sei es wichtig, am Ende der Beratung das Besprochene noch einmal zusammenzufassen, auch um zu überprüfen, ob der Beratene alles richtig verstanden hat, und für beide, Beratenden und Beratenden, die To-do-Liste klar ist. Zu diesem Zweck nutzen die mobilen Beratenden Formulare, auf denen diese Schritte für beide Seiten festgehalten werden.

Als weiteren wichtigen Faktor der Beratungstätigkeit nennt Ersoy Sengül das Aufzeigen von Handlungsalternativen und alternativen Wegen zum Erreichen des Ziels. Als technische Voraussetzung für die mobile Beratung sollten außerdem Laptop und Handy sowie die Nutzung von digitalen Messengerdiensten selbstverständlich sein. Gerade in Zeiten von Corona, wo Beratung in Präsenz derzeit nicht möglich ist, seien das Grundvoraussetzungen, um die Beratungen aufrecht erhalten zu können. Die Erfahrung von Ersoy Sengül ist, dass sich die Menschen durchaus darauf einlassen und zum Beispiel über Video-Meetings per Handy den Kontakt weiter pflegen. Die Corona-bedingten Einschränkungen persönlicher Kontakte hätten größtenteils durch digitale Beratungsformate aufgefangen werden können, bestätigt Frank Schröder. Die Beratungszahlen befänden sich derzeit auf vergleichbarem Niveau wie vor der Pandemie.