

Masterarbeit im Rahmen des Masters of Advanced Studies ZFH in Berufs-, Studien- und
Laufbahnberatung

Das Berner Beratungsmodell in der Integrationsberatung

Eingereicht bei:

Ladina Schmidt Boner

ZHAW Angewandte Psychologie

Pfingstweidstrasse 96, 8005 Zürich

ladina.schmidt@zhaw.ch

Eingereicht von:

Simone Weber

Scheuerrain 1, 3007 Bern

079 766 11 98

simone.weber@bluewin.ch

Eingereicht am:

22. Januar 2018

In der folgenden Arbeit wird, aufgrund der besseren Lesbarkeit, abwechslungsweise die weibliche und die männliche Schreibweise verwendet. Selbstverständlich sind dadurch immer beide Geschlechter angesprochen.

Erstbetreuung: Ladina Schmidt, Dipl. Psychologin FH, Organisationsberaterin/Coach BSO, dipl. Berufs-, Studien- und Laufbahnberaterin, Beraterin und Dozentin am Zentrum Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung der ZHAW Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften, Zürich

Zweitbetreuung: Helene Lipp, MSc in Psychologie Universität Bern und Integrationsberaterin

„Diese Arbeit wurde im Rahmen der Ausbildung an der **ZHAW Angewandte Psychologie**, Zürich verfasst. Eine Publikation bedarf der vorgängigen schriftlichen Bewilligung der ZHAW und der Autorin.“

Danksagung

Gerne möchte ich mich bei allen Personen bedanken, die mich beim Verfassen dieser Arbeit unterstützt und begleitet haben.

Einen besonderen Dank möchte ich Herrn Anton Simonett Berufs- und Laufbahnberater des BIZ Bern und Mitverfasser des Berner Beratungsmodells aussprechen. Er hat mir einen vertieften und praxisbezogenen Einblick in das Berner Beratungsmodell ermöglicht und mir jegliche offene Fragen zum Modell kompetent und schlüssig beantwortet.

Einen weiteren Dank geht an die vier Integrationsberater der Fachstelle Arbeitsintegration Farb, welche an den Interviews, auf welchen die vorliegende Arbeit basiert, teilgenommen haben.

Schliesslich möchte ich mich noch bei Helene Lipp bedanken, welche mich beim Verfassen der Arbeit unterstützt hat sowie bei meiner Betreuungsperson Ladina Schmidt.

Abstract

Aufgrund des vielseitigen Klientels der Integrationsberatung sind die Beratenden mit unterschiedlichsten Problematiken konfrontiert. Die grosse Herausforderung besteht darin, möglichst individuell auf die Klienten einzugehen, in der Beratung aber trotzdem einen hohen Qualitätsstandard gewährleisten zu können. Das Berner Beratungsmodell wurde speziell aus diesem Grund entwickelt und erfüllt daher diese beiden Kriterien. Durch die Anwendung dieses Modells kann individuell auf die zu Beratenden eingegangen werden, trotzdem wird durch die Befolgung des Leitfadens die Qualität der Beratung sicher gestellt. Das Berner Beratungsmodell vom BIZ Bern-Mittelland wurde jedoch für die öffentliche Berufsberatung entwickelt und lässt sich somit nur beschränkt auf die Integrationsberatung anwenden. Die öffentliche Berufsberatung unterscheidet sich insbesondere beim Beratungsfokus und in der Beratungsdauer wesentlich von der Integrationsberatung.

Die vorliegende Arbeit geht somit der Frage nach, wie sich das Berner Beratungsmodell auf die Integrationsberatung anwenden lässt. Mittels leitfadengestützten Experteninterviews wurden vier Integrationsberater zu ihrem Arbeitsalltag und dem Berner Beratungsmodell befragt. Die transkribierten Daten wurden anhand der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (2015) ausgewertet. Die Ergebnisse bestätigten, dass sich das Berner Beratungsmodell im Grossen und Ganzen gut auf die Integrationsberatung anwenden lässt, trotzdem sind einige Anpassungen nötig. Durch den unterschiedlichen Beratungsfokus unterscheiden sich teilweise die Tätigkeiten der Berufsberatung und der Integrationsberatung. Diese Tätigkeiten wurden im überarbeiteten Berner Beratungsmodell angepasst. Durch die unterschiedliche Beratungsdauer wurde der Beratungsablauf zudem umstrukturiert. Die Reihenfolge der Module und Teilmodule vom Berner Beratungsmodell wurden geändert. Dadurch ist ein neues, auf die Integrationsberatung angepasstes, Berner Beratungsmodell entstanden.

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung und Fragestellung	1
1.1. Persönliche Motivation	1
1.2. Fragestellung	2
1.3. Zielsetzung & Abgrenzung	2
1.4. Aufbau der Arbeit	3
2. Theoretischer Hintergrund	3
2.1. Die Arbeitsintegration	3
2.1.1. Die vier schweizerischen Arbeitsmarktintegrations-Systeme	3
2.1.2. Die Beschäftigungs- und Integrationsangebote der Sozialhilfe	4
2.1.3. Die Fachstelle Arbeitsintegration der Region Bern	4
2.2. Die Integrationsberatung	7
2.2.1. Definition Beratung	7
2.2.2. Das Menschenbild	8
2.2.3. Das Beziehungsverständnis	8
2.2.4. Beratungsmodelle und Handlungstheorien	9
2.2.5. Der Beratungsablauf	11
2.3. Das Berner Beratungsmodell	14
2.3.1. Definition Beratung	15
2.3.2. Das Menschenbild	15
2.3.3. Das Beziehungsverständnis	15
2.3.4. Beratungsmodelle und Handlungstheorien	16
2.3.5. Der Beratungsablauf	18
3. Methodisches Vorgehen	21
3.1. Forschungsdesign und Erhebungsmethode	21
3.2. Stichprobe	22
3.3. Qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring	23
4. Ergebnisse	24
4.1. Kategorie: Definition Integrationsberatung	24
4.1.1. Auftrag einer Integrationsberaterin	24
4.1.2. Tätigkeiten	24
4.2. Kategorie: Klientel	26
4.2.1. Zielgruppe	26
4.2.2. Freiwilligkeit	26

4.3. Kategorie: Berater	27
4.4. Kategorie: Beratungsablauf	28
4.5. Kategorie: Erfolgsfaktoren	29
4.5.1. Umsetzung Erfolgsfaktoren	30
4.6. Kategorie: Stolpersteine	31
4.6.1. Stolpersteine meistern	32
Stolpersteine meistern	33
4.7. Kategorie: Das Berner Beratungsmodell	33
4.7.1. Direkte Anwendung	34
4.7.2. Unterschiede	35
4.7.3. Anpassungen und Ergänzungen	35
5. Diskussion und Ausblick	37
5.1. Beantwortung der Fragestellung	38
5.2. Kritische Reflexion	44
5.3. Ausblick	45

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Das Berner Beratungsmodell, Version A (BIZ Bern-Mittelland, 2012)	19
Abbildung 2: Leitsätze (BIZ Bern-Mittelland, 2012)	20
Abbildung 3: Leitsätze (BIZ Bern-Mittelland, 2012)	20
Abbildung 4: Qualitätsstandards (BIZ Bern-Mittelland, 2012)	21
Abbildung 5: Qualitätsstandards (BIZ Bern-Mittelland, 2012)	21
Abbildung 6: Auftrag der Integrationsberatenden (eigene Darstellung)	25
Abbildung 7: Tätigkeiten der integrationsberatenden (eigene Darstellung)	26
Abbildung 8: Zielgruppe (eigene Darstellung)	27
Abbildung 9: Voraussetzungen Berater (eigene Darstellung)	28
Abbildung 10: Erfolgsfaktoren (eigene Darstellung)	31
Abbildung 11: Stolpersteine (eigene Darstellung)	33
Abbildung 12: Das Berner Beratungsmodell, Version A (BIZ Bern-Mittelland, 2012)	35
Abbildung 13: Das Berner Beratungsmodell der Integrationsberatung (eigene Darstellung angelehnt an BIZ Bern-Mittelland, 2012)	44f.

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Beratungsablauf (eigene Darstellung)	29f.
Tabelle 2: Umsetzung der Erfolgsfaktoren (eigene Darstellung)	31f.
Tabelle 3: Stolpersteine meistern (eigene Darstellung)	34

1. Einleitung und Fragestellung

1.1. Persönliche Motivation

In der Beratung und Begleitung von Erwerbslosen ist man als Integrationsberaterin mit vielen Herausforderungen konfrontiert, welche insbesondere bei langjähriger Erwerbslosigkeit scheinbar unüberwindbare Hürden darstellen.

Während meiner zweijährigen Beratertätigkeit bei der Fachstelle Arbeitsintegration Farb konnte ich feststellen, dass sämtliche Sozialhilfebeziehenden, welche am Integrationsprogramm der Farb teilnahmen, unter psychischen, physischen oder sprachlichen Einschränkungen litten. All diese Personen befanden sich in schwierigen und problembelasteten Lebenssituationen, welche oftmals ursächlich für die Arbeitslosigkeit waren.

Folgende Fallbeispiele sollen dies verdeutlichen. Zum Beispiel der 45-jähriger Logistik Mitarbeiter, welcher sich jahrelang sehr gewissenhaft, mit grossem Einsatz und mit viel Herzblut seinem Beruf widmete. Aufgrund der hohen körperlichen Arbeitsbelastung litt er an Rückenproblemen und musste infolge von grossen Schmerzen seine Anstellung aufgeben. Seither fand er keinen neuen Arbeitgeber mehr. Ein weiteres Beispiel ist die 27-jährige Eritreerin, welche trotz diversen Sprachkursen schlechte Deutschkenntnisse aufweist. Da sie zudem über keine Arbeitserfahrung in der Schweiz verfügt und als alleinerziehende Mutter zeitlich sehr unflexibel ist, gestaltet sich ihre Arbeitssuche als besonders schwierig. Ein letztes Beispiel ist der früher sehr erfolgreiche 52-jährige Supply Chain Manager, welcher aufgrund eines Burnouts seine Anstellung verlor. Nach einigen Jahren Arbeitslosigkeit landete er ebenfalls beim Sozialdienst und erhielt seither keine Chance mehr auf eine neue Anstellung. Dies sind nur drei Fälle, welche einen Einblick in die sehr vielfältigen Lebensgeschichten und den damit verbundenen Problematiken, Erkrankungen und Schicksalsschläge der zu beratenden Personen geben. Umso herausfordernder ist es daher, in der Beratung möglichst individuell und trotzdem mit einem hohen Qualitätsstandard die Teilnehmenden zu begleiten und optimal zu unterstützen.

Auch das Berner Beratungsmodell hatte bei seiner Entwicklung das Ziel, Qualitäts- und Beratungsstandards zu definieren. Dieses Modell ist meiner Ansicht nach ein sehr gelungener Leitfaden, welcher detailliert ausgearbeitet, selbsterklärend, anwenderfreundlich sowie flexibel in der Umsetzung ist und dadurch eine möglichst individuelle Ausrichtung auf den Klienten ermöglicht wird. An dieser Stelle gilt es jedoch anzumerken, dass das Berner Beratungsmodell für die öffentliche Berufsberatung und nicht für die Integrationsberatung entwickelt wurde.

1.2. Fragestellung

Vor dem Hintergrund des vielseitigen und unterschiedlichen Klientel der Integrationsberater und dem Anspruch, die Klienten individuell und mit einem definierten hohen Qualitätsstandard zu beraten, interessiert in dieser Arbeit die Frage, wie man das Berner Beratungsmodell auf die Integrationsberatung anwenden könnte.

Hauptfragestellung

Welche Elemente vom Berner Beratungsmodell können in der Integrationsberatung direkt angewendet werden? In welchen Bereichen sind Anpassungen notwendig?

Nebenfragestellungen

Was sind aus Sicht der Integrationsberater Erfolgsfaktoren, welche eine erfolgreiche Beratung ermöglichen?

Welche Stolpersteine führen gemäss den Integrationsberatern dazu, dass eine Arbeitsintegration gefährdet ist?

1.3. Zielsetzung & Abgrenzung

Die vorliegende Arbeit nimmt sich zum Ziel, ein auf die Integrationsberatung angepasstes Berner Beratungsmodell zu entwickeln. Das angepasste Modell soll einen hohen Praxisbezug sicherstellen und die klare Struktur, Anwenderfreundlichkeit sowie die Flexibilität der Umsetzung des Berner Beratungsmodells beinhalten.

Da die Erarbeitung eines kompletten Beratungsmodells den Rahmen dieser Masterarbeit sprengen würde, fokussiert sich die vorliegende Arbeit auf die Ausarbeitung einer graphischen Darstellung des Berner Beratungsmodells in Anlehnung an die Version A des bestehenden Berner Modells. Es ist zudem darauf hinzuweisen, dass auf die drei, im Berner Beratungsmodell beschriebenen Ebenen des Beratungsgesprächs, sowie die exakte Ausarbeitung der Qualitätsstandards und deren graphische Darstellung verzichtet wird.

Eine wesentliche Anmerkung ist ferner bezüglich der verwendeten Literatur zu machen. Im Theorieteil wird das Berner Beratungsmodell dem Integrationsberatungsmodell der Farb gegenübergestellt. Da aufgrund der erst kürzlich vollzogenen Fusionierung der Unternehmungen AMI und DWB zur Farb noch keine vollständig ausgearbeiteten Handbücher und Konzepte der neuen Unternehmung vorlagen, stützt sich diese Arbeit mehrheitlich auf das Handbuch Integrationsberatung und Beratungskonzept der Unternehmung AMI. Die Farb wird die Unterlagen vom AMI grösstenteils und ohne wesentliche Anpassungen überneh-

men. Der Einfachheit wird in dieser Masterarbeit stets von der Farb und nicht mehr vom AMI gesprochen wird.

1.4. Aufbau der Arbeit

Nach der Einleitung wird im ersten Theorieteil die Arbeitsintegration allgemein vorgestellt. Der zweite Teil der Theorie beschreibt die Integrationsberatung in der Institution Farb. Der dritte und letzte Teil der Theorie beschreibt das Berner Beratungsmodell. Damit eine Gegenüberstellung der beiden Beratungsangebote gemacht werden kann, werden im zweiten und dritten Teil der Theorie die exakt gleichen Themen behandelt. Dies sind die Definition der Beratung, das Menschenbild, das Beziehungsverständnis, die Beratungsmodelle und Handlungstheorien gefolgt vom Beratungsablauf.

Im Anschluss folgt der methodische Teil, bei welchem das Forschungsdesign und die Erhebungsmethode, die Stichprobe sowie die qualitative Inhaltsanalyse genauer beschrieben werden. Danach werden im vierten Kapitel die Ergebnisse dargelegt und zum Schluss im Kapitel fünf diskutiert.

2. Theoretischer Hintergrund

2.1. Die Arbeitsintegration

2.1.1. Die vier schweizerischen Arbeitsmarktintegrations-Systeme

In der Schweiz sind vier unterschiedliche Systeme für die Gewährleistung und Förderung der arbeitsmarktlichen Integration zuständig. Diese vier Systeme sind die Arbeitslosenversicherung, die Invalidenversicherung, die Unfallversicherung sowie die Sozialhilfe (SECO, 2010).

Die Berufsbildung gilt als Regelsystem und soll die arbeitsmarktliche Integration von Jugendlichen und jungen Erwachsenen gewährleisten. Die Arbeitslosenversicherung, die Invalidenversicherung und die Unfallversicherung sind ergänzenden Systeme. Die Arbeitslosenversicherung ist für Arbeitnehmende, die aus wirtschaftlichen Gründen keinen oder nur erschwerten Zugang zum Arbeitsmarkt haben, zuständig. Die Funktion der IV und der Unfallversicherung besteht in der Integration von Menschen, welche aus gesundheitlichen Gründen keinen oder einen erschwerten Zugang zum Arbeitsmarkt haben.

Die Sozialhilfe ist das vierte, das sogenannte komplementäre System. Die Sozialhilfe ist für jene Personen, welche weder in der Berufsbildung gefördert werden können noch Ansprüche

bei der ALV, IV oder Unfallversicherung habe können oder die von den Systemen bezogenen Leistungen nicht ausreichend zur Existenzsicherung beitragen können (SECO, 2010).

2.1.2. Die Beschäftigungs- und Integrationsangebote der Sozialhilfe

Die Abteilung Integration gehört zum Sozialamt des Kantons Bern, welches wiederum ein Teil der Gesundheits- und Fürsorgedirektion (GEF) ist. Die Leistungen welche vom Sozialamt finanziert werden, erfolgen durch die Gemeinden, Partner und andere kantonale Direktionen.

Im Kanton Bern sind im Bereich der Beschäftigungs- und Integrationsangebote der Sozialhilfe (BIAS) zehn strategische Partner zuständig. Diese Partner werden von der Gesundheits- und Fürsorgedirektion mittels festen Standards wie zum Beispiel Angebot, Qualität, Strukturen etc. bestimmt (GEF, 2017).

Die Projekte der Beschäftigungs- und Integrationsangebote der Sozialhilfe werden direkt vom Kanton finanziert. Die Pflichtangebote sind durch den Kanton bestimmt in der Ausgestaltung der Angebote sind die Partner jedoch flexibel (GEF, 2017).

Laut Sozialhilfegesetz muss das Sozialamt die erforderlichen Beschäftigungs- und Integrationsangebote für die Sozialhilfebeziehenden sicherstellen. Die Steuerung dieser Angebote erfolgen durch Leistungsverträge mit den strategischen Partnern. Diese Partner sind Anbieter von BIAS-Leistungen und sollen für ein differenziertes, bedarfsgerechtes Angebot und dessen Koordination sorgen. Die Partner agieren als Abklärungsstelle und stellen somit die bedürfnisorientierte Triage zu entsprechenden Angeboten der Klienten sicher (GEF, 2017).

2.1.3. Die Fachstelle Arbeitsintegration der Region Bern

2.1.3.1. Allgemeine Informationen

Farb, die Fachstelle Arbeitsintegration Region Bern, wurde 2017 gegründet und entstand durch die Fusionierung der Firmen AMI Aktive Integration und DWB Köniz. Die Farb bietet unterschiedliche Integrationsangebote für Sozialhilfebeziehende an. Das Ziel ist die soziale und berufliche Integration der Teilnehmenden. Die Farb ist eine von zehn strategischen Partnern der GEF und positioniert sich als eine der grössten Anbieter von BIAS-Angeboten im Kanton Bern. Der Institution sind über 60 Gemeinden mit 16 regionalen Sozialdiensten angeschlossen (AMI, 2016).

2.1.3.2. Das Auftragsverständnis und die Arbeitshaltung

Aufgrund der interdisziplinären Teamzusammensetzung und der selbständigen Arbeitshaltung der Integrationsberatenden erachtet die Farb ein gemeinsam getragenes Arbeitsverständnis und eine gemeinsame Haltung als notwendige Grundlage für eine professionelle Arbeit.

Bei der sozialen sowie beruflichen Integration strebt die Farb individuelle Lösungen an, welche möglichst bedarfsgerecht den Teilnehmenden entsprechen. Eine klare und offene Kommunikation den Teilnehmenden gegenüber wird ebenfalls angestrebt. Die Klienten sollen über den Sinn und Zweck ihrer Anmeldung bei der Farb informiert sein, wissen in welchen Bereichen die Farb sie unterstützen kann, welche Perspektiven sie haben und in welchem ungefähren Zeithorizont diese erreicht werden können. Um dies sicher zu stellen werden regelmässig ziel- und bedarfsgerichtete Beratungsgespräche geführt.

Die Arbeitshaltung ist geprägt von Respekt und einer wertneutralen Haltung gegenüber den Teilnehmenden. Infolgedessen ist das Verständnis für die Lebenssituation der Klienten unabdingbar. Die Farb scheut zudem nicht die Teilnehmenden auf eine angebrachte Art und Weise auf heikle Themen anzusprechen und sie damit zu konfrontieren. Weiter orientiert sich die Farb betreffend der Arbeitsorganisation am Wille der Klienten. Die Farb zeigt aber auch Grenzen, Möglichkeiten und Voraussetzungen auf (AMI, 2015).

2.1.3.3. Das Integrationsangebot

Die Farb hat drei BIAS Angebotstypen (Berufliche Integration, Berufliche Integration mit Perspektive und Soziale Integration) und sechs Angebote aus dem Leistungsbereich AVNE (Abklärung, Vermittlung, Nachbetreuung und Einzelmodule). Diese Angebote sind die Erstabklärung, das Einzelcoaching, die vertiefte Abklärung mit oder ohne BIAS, die Stellenvermittlung und die Nachbetreuung. Nachfolgend werden die Angebote im Detail erklärt (AMI, 2015).

Berufliche Integration

Der Leistungsbereich Berufliche Integration BI setzt eine Anstellung im ersten Arbeitsmarkt binnen 6 Monaten voraus. BI ist das einzige Angebot bei welchem ein Lohn ausbezahlt wird. In diesem Angebot ist nur ein externer Arbeitseinsatz in Form eines Praktikums möglich. Daneben hat der Teilnehmende regelmässige Integrationsberatungen wahrzunehmen (AMI, 2015).

Berufliche Integration mit Perspektive

Das Angebot Berufliche Integration mit Perspektive BIP ist in der Farb für Personen vorgesehen, welche zwischen 6-12 Monaten eine realistische Perspektive für den ersten Arbeitsmarkt haben. In begründeten Fällen kann die Gesamtdauer auch verlängert werden.

Das Angebot BIP umfasst in der Farb einen internen Arbeitseinsatz also die Teilnahme an einem Arbeitsprogramm oder ein externes Praktikum sowie die Beratung bei einer Integrationsberaterin (AMI, 2015).

Soziale Integration

Die Soziale Integration SI ist für Personen gedacht, welche mittelfristig kaum eine Perspektive auf dem Arbeitsmarkt haben, jedoch eine Tagesstruktur für die Stabilisierung von grossem Nutzen ist. Die Voraussetzung ist, dass die Teilnehmenden motiviert für regelmässige Einsätze sind. Das Angebot SI umfasst in der Farb einen internen oder in Ausnahmefällen einen externen Arbeitseinsatz sowie die Beratung bei einer Integrationsberaterin.

Wenn längerfristig keine Veränderungen erkennbar sind, wird in Absprache mit den Teilnehmenden und dem Sozialdienst eine Anschlusslösung zum Beispiel bei einer Sozialfirma gesucht (AMI, 2015).

Erstabklärung

Die GEF schreibt bei jeder Zuweisung ein Erstabklärungsgespräch vor. Das Erstabklärungsgespräch erfolgt durch die Integrationsberaterin und verläuft nach einem standardisierten Fragekatalog bei welchem die berufliche, soziale und gesundheitliche Situation erfragt wird (AMI, 2015).

Einzelcoaching

Die Farb bietet auch unabhängig von einem internen Programmeinsatz ein Beratungsangebot an. Dieses Angebot richtet sich an Teilnehmende bei welchen es um die berufliche Integration geht, ein interner oder externer Arbeitseinsatz jedoch nicht möglich ist oder keinen Sinn macht aber trotzdem ein Bedarf an individueller Beratung besteht. Weiter ist dieses Angebot für Personen mit Abschluss einer Ausbildung gedacht und/oder für Teilnehmende, welche bereits über die arbeitsmarktrelevanten Schlüsselqualifikationen verfügen. Zudem müssen die Teilnehmenden motiviert für die Auseinandersetzung mit Themen der beruflichen Integration sein und aktiv mitarbeiten (AMI, 2015).

Vertiefte Abklärung mit oder ohne BIAS

Das Angebot vertiefte Abklärung wird in Anspruch genommen, wenn nicht klar ist, ob ein Eintritt in ein BIAS Angebot angezeigt ist und hilft zur Klärung welcher Angebotstyp geeignet ist. Dieses Angebot ist besonders für Personen gedacht bei welchen die Leistungs- und Ar-

beitsmarktfähigkeit, Motivation, psychische oder physische Gesundheit unklar ist. Nach zwei Monaten findet ein Auswertungsgespräch statt bei dem das weitere Vorgehen definiert wird. Das Angebot kann mit einer Tagesstruktur, also einem internen Arbeitseinsatz oder nur mit Beratung erfolgen (AMI, 2015).

Stellenvermittlung

Das Angebot wird ausschliesslich durch die interne Stellenvermittlung angeboten. Es ist für Personen vorgesehen, welche für den Arbeitsmarkt leistungs- und vermittlungsfähig sind und lediglich Unterstützung bei der Stellensuche benötigen. Jedoch sollten diese Personen in der Lage sein, sich mit punktueller Unterstützung selbständig zu bewerben. Weiter wird vorausgesetzt, dass die Teilnehmenden motiviert und zu einer aktiven Mitarbeit bereit sind (AMI, 2015).

Nachbetreuung

Die Nachbetreuung hat das Ziel Teilnehmende wie auch Betriebe zu unterstützen, damit es in der Anfangsphase einer Anstellung möglichst zu keinem Abbruch kommt. Die Zielgruppe sind Teilnehmer aus einem BIAS-Angebot, welche eine Stelle gefunden haben aber noch etwas Unterstützung und Begleitung benötigen (AMI, 2015).

2.2. Die Integrationsberatung

2.2.1. Definition Beratung

Die Integrationsberatung ist ein interaktiver, personenzentrierter Beratungs- und Betreuungsprozess, bei welchem es um berufliche aber auch um private Inhalte gehen kann. Im Vordergrund steht jedoch die berufliche Rolle und damit verbundene Anliegen des Klienten (Lang-von Wins & Triebel, 2006). Weiter ist das Aufsuchen eines Beraters, insofern dies freiwillig geschieht, ein Eingeständnis, dass der Klient in der aktuellen Situation nicht alleine mit den Problemen fertig wird. Das Ziel in der Beratung ist, den Klienten zu unterstützen, damit er seine Probleme möglichst alleine bewältigen kann. Der Berater kann das Problem nicht für den Teilnehmenden lösen (Wolthers, 2015).

In der Integrationsberatung kommen zwei weitere Herausforderungen auf den Berater zu. Zum einen das Spannungsfeld des staatlichen Auftrags, der institutionellen Organisation und der personenbezogenen Arbeit. Die Integrationsberaterin ist somit durch die gesetzlichen Rahmenbedingungen verpflichtet den Klienten bestmöglich bei seiner Zielerreichung zu unterstützen.

Zum anderen die Freiwilligkeit. Genau durch den externen gesetzlichen Auftrag des Sozialdienstes kann die besonders herausfordernde Situation auftreten, dass ein Zwangskontext besteht. Die Beratung kann aber nicht ohne Motivation und Kooperation des Klienten gelingen. Somit muss versucht werden die Kooperationsbereitschaft des Klienten zu erarbeiten, ansonsten kommt es zu einem Abbruch und der Auftrag vom Sozialdienst kann nicht erfüllt werden (AMI, 2015).

Um sich öffnen zu können, seine Probleme zu benennen, realistische Einstellungen und neue Verhaltensweisen anzueignen, benötigt der Klient bei der Beratung eine Atmosphäre der Sicherheit und des Vertrauens.

Weiter bewertet der Berater die Aussagen nicht, sondern akzeptiert diese wie sie sind und hilft dem Klienten seine Aussagen zu strukturieren und zu verarbeiten (Wolthers, 2015).

2.2.2. Das Menschenbild

Die Integrationsberatung in der Farb geht von einem humanistischen Menschenbild aus. Der Fokus auf die vorhandenen Ressourcen, die Entwicklungsfähigkeit jedes einzelnen sowie eine systemische Sichtweise bilden die Grundhaltung. Weiter hat man in der Farb die Haltung, dass ein Mensch ein Leben lang entwicklungsfähig ist und der Teilnehmende der Experte für sein Leben ist und seine Beweggründe, Bedürfnisse und Ziele am besten kennt. Der Klient wird als selbstbestimmend angesehen, wobei man versucht in der Beratung so weit wie möglich auf seinen Willen, seine Interessen und seine Ressourcen einzugehen.

Weiter geht die Farb davon aus, dass jeder Mitarbeitende sein persönliches Menschenbild hat, welches durch die eigene Sozialisation, persönliche Erfahrungen und Lebensgeschichte entstanden ist. Daher hegt die Farb den Anspruch an ihre Mitarbeitenden, dass diese ihr Menschenbild kritisch reflektieren, hinterfragen und sich dessen Einfluss auf die Beratung bewusst sind. Zudem sollen die Beratungspersonen sich im klaren sein, dass auch die Klienten, Mitarbeitenden und Partner externer Organisationen wiederum andere Menschenbilder haben. Der Integrationsberater soll diese Diskrepanzen erkennen und darauf eingehen können (AMI, 2015; Widulle, 2012).

2.2.3. Das Beziehungsverständnis

Ein guter Beziehungsaufbau zum Klienten wird in der Farb als Grundlage für eine gelingende Beratung erachtet.

Das Beziehungsverständnis ist durch die individuelle Sicht einer Situation und der damit verbundenen subjektiven Wirklichkeitskonstruktion geprägt. Als Berater ist wichtig zu wissen, dass die individuelle Sicht der Wirklichkeit und die eigene Betrachtungsweise oft kaum mit denen des Klienten übereinstimmt. Essentiell ist, dass beide Perspektiven als gleichwertig geachtet werden und der Klient mit all seinen Anliegen ernst genommen wird, denn die Beurteilung der eigenen Situation steht in direktem Zusammenhang mit den eigenen Bedürfnissen und Motiven.

Der Umgang mit der Freiwilligkeit übt einen weiteren wesentlichen Einfluss auf die Beziehung zwischen dem Berater und dem Klienten aus. Bezüglich dem Beziehungsverständnis muss dem Berater bewusst sein, dass ohne die Motivation und ein Mindestmass an Kooperation, weder eine Beziehung aufgebaut noch eine Beratung stattfinden kann. Da der Sozialdienst die Teilnehmer bei der Farb anmeldet, ist die Freiwilligkeit nicht immer gegeben. Der Berater kann versuchen, beim Klienten den Willen zur Veränderung zu wecken und eine gute Vertrauensbasis aufzubauen, wodurch möglicherweise ein Stück Freiwilligkeit erlangt werden kann, dies kann jedoch nicht erzwungen werden (AMI, 2015; Widulle, 2012).

2.2.4. Beratungsmodelle und Handlungstheorien

In der Integrationsberatung ist es wichtig, möglichst unterschiedliche Ansätze und verschiedene Methoden der Gesprächsführung zu kennen, da die Klienten und deren Lebenssituationen äusserst unterschiedlich sind. Die Farb orientiert sich hauptsächlich an vier Gesprächsführungsansätzen, welche untenstehend beschrieben werden.

Kooperative Gesprächsführung

Die kooperative Gesprächsführung versteht sich als kooperativen Problemlöseprozess. Dies setzt in der Beratung eine Koproduktion mit dem Teilnehmer voraus. Hierfür sind drei Aufgaben zentral, nämlich das einfühlende Verstehen, die aktive Einflussnahme und die konstruktive Beziehungsgestaltung.

Das einfühlende Verstehen ist eine wichtige Grundlage für gelingende Gespräche und ein wirksamer Gesprächsförderer. Ein wichtiger Aspekt ist hierbei das Wissen, je mehr man über den Gesprächspartner weiss, umso einfacher ist das Verstehen. Aber auch das Fachwissen und das Erfahrungswissen spielen hierbei eine tragende Rolle. Die folgenden Methoden können helfen das Verstehen zu fördern oder zu unterstützen. Zum Beispiel das aufmerksame Zuhören, offene Fragen stellen, Gedanken und Gefühle treffend wiedergeben sowie ein guter Umgang mit Schweigen.

Die aktive Einflussnahme ist für das Weiterkommen im Gesprächsverlauf weiter zentral. Zum einen ist es wichtig auf den Inhalt, zum anderen aber auch auf den Prozessverlauf Einfluss zu nehmen. Um das Gespräch zu steuern und dessen Richtung zu beeinflussen hilft das transparente Strukturieren. Weiter ist für die aktive Einflussnahme das Einbringen eigener Lösungsvorschläge sowie die Stellungnahme hilfreich. Bei der Stellungnahme ist es wichtig diese von persönlichen Rückmeldungen abzugrenzen. Es geht um fachliche Entscheide oder um die Einhaltung von Richtlinien.

Die konstruktive Beziehungsgestaltung ist der dritte wichtige Bereich der kooperativen Gesprächsführung. Eine konstruktive Beziehung ist für die Arbeit zwischen Teilnehmer und Berater unerlässlich. Hierbei ist eine sensible und angepasste Kommunikation, bei welcher der Schutz des Selbstbildes geachtet wird, sehr wichtig. Eine explizite Metakommunikation, bei welcher potentielle Schwierigkeiten und Störungen direkt kommuniziert werden, ist zentral für eine konstruktive Beziehungsgestaltung (Thomann & Schultz von Thun, 2011).

Lösungsorientierte Gesprächsführung

Laut Steve de Shazer ist bei der Erarbeitung der Lösung nicht unbedingt ein vertieftes Problemwissen nötig. Der Fokus soll auf die Ressourcen und eben die Lösung und nicht das Problem gelegt werden. Dadurch wird auch von einem positiven Menschenbild ausgegangen. Der Mensch wird als neugieriges, interessiertes und soziales Wesen gesehen, daher handelt er nicht aus Bosheit destruktiv, sondern weil er es nicht besser weiss und kann. Probleme sind Herausforderungen, welche gelöst werden können.

Eine wertschätzende und anerkennende Haltung ist die Voraussetzung, sowie aktives Zuhören und die Partizipation des Klienten.

Drei Grundsätze sind bei der lösungsorientierten Beratung zentral:

1. Es soll nichts repariert werden, das nicht kaputt ist.
2. Der Berater soll das fördern was funktioniert.
3. Das was mehrfach nicht funktioniert hat, soll nicht mehr umgesetzt werden, sondern etwas Neues soll versucht werden (Shazer, 1997; Baeschlin & Baeschlin, 2008; Schmitz, 2016).

Motivierende Gesprächsführung

Die motivierende Gesprächsführung geht davon aus, dass die Klienten eine ambivalente Einstellung gegenüber Veränderungen haben und die Motivation wechselhaft sein kann.

Die motivierende Gesprächsführung soll als eine klientenzentrierte und direktive Methode zur Auflösung von Ambivalenten führen und zur Verbesserung der intrinsischen Motivation beitragen. Die intrinsische Motivation basiert auf persönlichen Zielen und Wertvorstellungen.

Die extrinsische Motivation, welche von äusseren Einflussfaktoren abhängig ist, kann durch Druckausübung zur Abnahme der Veränderungsbereitschaft führen.

Als zentrale Bestandteile der motivierenden Gesprächsführung gelten die Empathie und Akzeptanz gegenüber dem Klienten und dessen Meinungen sowie Ansichten.

Die Entwicklung der Diskrepanz ist ein weiterer wesentlicher Punkt der motivierenden Gesprächsführung. Hierbei geht es darum, sich dem Unterschied zwischen dem was ist und so wie es sein sollte bewusst zu werden, um dadurch die Motivation zur Veränderung zu erhalten. Weiter hat die motivierende Gesprächsführung das Ziel, Widerstände durch den aktiven Miteinbezug in den Prozess umzukehren und die Selbstwirksamkeit zu fördern (Miller & Rollnick, 2004; Arkowitz & Miller, 20019).

Systemisch orientierte Gesprächsführung im Zwangskontext

Da die Integrationsberatung häufig im Zusammenhang des Zwangskontextes steht, eignet sich insbesondere die systemisch orientierte Gesprächsführung dem entgegen zu wirken. Durch die systemische Betrachtungsweise können alle involvierten Systeme identifiziert werden. Anschliessend ist es wichtig den Auftrag zu klären, das Problem unter Miteinbezug der verschiedenen Sichtweisen zu bestimmen und die unterschiedlichen Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten zu klären (Conen, 1996).

2.2.5. Der Beratungsablauf

Der Beratungsablauf orientiert sich am methodenintegrativen Modell der kooperativen Prozessgestaltung. Dieses Modell soll eine Orientierungshilfe während des Beratungsprozesses darstellen und professionelles Handeln unter Einbezug der individuellen Situation ermöglichen. Das Modell setzt sich aus sieben Prozessschritten zusammen welche zirkulär sind. Diese sieben Schritte werden unterteilt in analytische Phasen und Handlungsphasen. Zu ersterem gehören die Erfassung der Situation, die Analyse, die Diagnose und die Evaluation. Zu den Handlungsphasen zählen die Zielsetzung, die Interventionsplanung sowie die Durchführung der Intervention. Jeder Prozessschritt ermöglicht den individuellen Einsatz unterschiedlicher Methoden und Instrumente.

Nachfolgend werden die unterschiedlichen Prozessschritte im Detail erläutert.

Situationserfassung

Das Ziel dieser Phase ist es alle relevanten Informationen zu sammeln um eine erste Einschätzung machen zu können. Es sollen die Ressourcen sowie Probleme erfasst werden, um einen optimalen Unterstützungsprozess einzuleiten. Diese Situationserfassung erfolgt in

der Farb anhand eines Erstgesprächs, bei welchem die Vorgeschichte, Arbeit, Ausbildung, Sprachkenntnisse, Stellensuche, soziales Umfeld und Wohnsituation, Gesundheit, finanzielle Situation, Motivation sowie das Ziel des Klienten erfragt werden. Weiter werden im Erstgespräch der Rahmen und Kontext geklärt.

Der Erstkontakt ist zudem wesentlich für den Beziehungsaufbau. Die Eindrücke des Erstgesprächs prägen nachfolgende Zusammenarbeit. Eine erste Basis für Vertrauen wird bei diesem Gespräch geschaffen (AMI, 2015; Widulle, 2012).

Analyse

In der Analyse werden die bereits gewonnenen Informationen analysiert, geordnet und interpretiert. Ziel der Analyse ist es, sich auf die für den Fall wesentlichen Daten zu beschränken und herauszuarbeiten, wo im nächsten Schritt der Diagnose das Verständnis vertieft werden muss. Bei der Analyse der Probleme und Ressourcen ist das Menschenbild sowie die Handlungstheorien, nach welchen die Farb arbeitet, zentral. Die Farb arbeitet systemisch und ressourcenorientiert. Laut dem Beratungskonzept der Farb wird nach dem Erstgespräch eine Problem- und Ressourcenanalyse in Anlehnung an die prozessual-systemische Denkfigur nach Staub-Bernasconi durchgeführt. Als weitere Methode um das Umfeld der beratenden Person zu analysieren, wird das ECO-Gramm durchgeführt (Geiser, 2004; AMI, 2015, Staub-Bernasconi, 2010).

Diagnose

Die Diagnose soll sich immer auf das fachliche Wissen beziehen. In dieser Phase ist insbesondere das Verstehen des Falles zentral, damit anhand dessen die nächsten Handlungsschritte eingeleitet werden können. Je besser der Fall verstanden wird und die Diagnose zutreffend ist umso wirkungsvollere Interventionen können angegangen werden.

Im Rahmen des Erstabklärungsberichts werden erste Empfehlungen abgegeben. Der Klient wird anhand der Diagnose dem Angebot soziale oder berufliche Integration zugeteilt. Ein zentrales Element in dieser Phase ist die Fallbesprechung, hiermit werden die gewonnenen Informationen kritisch reflektiert und diskutiert (Geiser, 2004; AMI, 2015).

Ziel- und Integrationsplanung

Das Modell der kooperativen Prozessgestaltung führt die Ziele und die Integrationsplanung getrennt auf. Da diese in der Farb jedoch eng beieinander liegen, werden diese im Beratungskonzept gemeinsam beschrieben.

Die Ziele werden, gestützt auf die Diagnose, gemeinsam mit dem Klienten formuliert. Herausfordernd ist hierbei das Aushandeln der Ziele, welche für den Klienten persönlich wie

aber auch für den Unterstützungsprozess relevant sind. Die Veränderungsmotivation hängt massgeblich von der empfundenen persönlichen Relevanz des Klienten ab.

Die Interventionsplanung soll die definierten Ziele in Handlungsschritte herunterbrechen und somit die Planung konkretisieren. Diesbezüglich werden Aufgaben, Verantwortlichkeiten und der zeitliche Rahmen festgelegt und kommuniziert. Wichtig ist hierbei den Klienten so weit wie möglich miteinzubeziehen.

Zur Formulierung der Ziele und Integrationsschritte sollen die SMART-Kriterien angewendet werden. Weiter sollen die Ziele positiv sein, also keine negativen Formulierungen enthalten und für den Klienten herausfordernd ohne überfordernd zu sein (Doran, 1981; AMI, 2015).

In der Farb werden die ersten Handlungsschritte, wenn möglich schon im Erstgespräch anhand der Eintrittsplanung festgelegt. Diese sollen dem Klienten als Information und Orientierungshilfe dienen. In einem weiteren Gespräch wird dann gemeinsam mit dem Klienten die Integrationsvereinbarung, eine schriftliche Zielvereinbarung erstellt.

Bei der Erarbeitung von Zielen sind die von der zuweisenden Stelle vorgegebenen Ziele ebenfalls zu beachten. Wichtig ist es die Vorgaben der Klientin klar zu kommunizieren, um nicht in eine Triangulierung zu geraten (AMI, 2014).

Interventionsdurchführung und Evaluation

Auch diese beiden Phasen werden in der Farb gemeinsam aufgeführt, da sich diese oft überschneiden.

In der Interventionsdurchführung führen alle Beteiligten die vereinbarten Ziele und die damit verbundenen Aufgaben aus. Wichtig ist es in dieser Phase zu erkennen, wann die eigene Aktivität zur Steigerung des Prozesses notwendig ist, wann eine Richtungskorrektur erfolgen muss und wann eine Intervention gescheitert ist.

In der Evaluation wird der bisherige Verlauf und das Vorgehen von allen Beteiligten kritisch hinterfragt und allfällige Änderungen oder Verbesserungen umgesetzt.

Insbesondere werden die Interventionsdurchführungen in der Farb in Zwischengesprächen angegangen. In den Gesprächen wird die aktuelle Situation erfasst und anstehende Themen besprochen. Weiter werden laufend die Ziele überprüft und nächste Schritte vereinbart. Der Beziehungsaufbau ist ebenfalls ein wesentlicher Bestandteil dieser Gespräche.

Die Art der Umsetzung ist vielfältig und der Aufbau der Gespräche wird individuell festgelegt. Im Beratungshandbuch wird zur Strukturierung ein grober Rahmen beschrieben.

1. Kontakt/Situationsklärung:

- Gesprächsrahmen klären
 - Aktuelle Situation erfassen
2. Thema herausfinden:
- Zu behandelnde Themen angehen
3. Ist-Zustand erforschen:
- Thema / Problem ausarbeiten
 - Informationsweitergabe von Berater
 - Klient konfrontieren
 - Auf Ressourcen hinweisen
4. Ziele entwickeln:
- Soll-Zustand erarbeiten
 - Ziele formulieren
5. Umsetzung planen:
- Ziele auf konkrete Handlungsschritte herunterbrechen
6. Zusammenfassen:
- Beratung reflektieren
 - Vereinbarungen und Aufgaben notieren
7. Situation abschliessen:
- Allfällige Missstimmung offen ansprechen
 - Nächsten Termin planen

Dieser Ablauf beinhaltet die bedeutendsten Phasen des Modells der kooperativen Prozessgestaltung, dies ermöglicht die Anwendung sowohl während eines Gesprächs als auch während eines ganzen Prozesses (AMI, 2014; Widulle, 2012).

2.3. Das Berner Beratungsmodell

Das Berner Beratungsmodell entstand durch den Auftrag der Geschäftsleitung der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung Bern Mittelland, welches das Ziel hatte, Qualitätsstandards für die Einzelberatung zu definieren. Das Berner Beratungsmodell wurde von einer Arbeits-

gruppe, die theoretischen Grundlagen jedoch insbesondere von Marianne Scheuter und Anton Simonett verfasst. Das Modell gilt mittlerweile als integraler Bestandteil des BIZ Bern-Mittelland.

Das Modell kann für die Beratung von Jugendlichen oder Erwachsenen angewendet werden. Nachfolgend wird lediglich auf die Einzelberatung von Erwachsenen eingegangen (BIZ Bern-Mittelland, 2012).

2.3.1. Definition Beratung

Laut Berner Beratungsmodell ist die Beratung eine soziale Interaktion, welche als Kommunikationsprozess zwischen zwei oder mehr Interaktionspartnern zustande kommt. Zu einer Beratung kommt es zudem, wenn sich ein Klient in einer Situation befindet in welcher er sich nicht mehr zurechtfindet. Dadurch wird von der Beratung erwartet, dass die Schwierigkeiten behoben oder reduziert werden. Somit kommen die Klienten mit einem Wunsch nach Veränderung oder allenfalls schon mit der Vorstellung der Lösung in die Berufsberatung. In der Beratung geht es darum, die Eigenbemühungen des Klienten und seine Kompetenzen zur Bewältigung des Problems mit einem methodischen Problemlöseprozess zu unterstützen (BIZ Bern-Mittelland, 2012).

2.3.2. Das Menschenbild

Im Berner Beratungsmodell wird davon ausgegangen, dass sich die Beratenden mit ihrem Menschenbild auseinandergesetzt haben, da dies ein wesentlicher Bestandteil der Beratungsqualität ist. Das Modell beschreibt, dass das Menschenbild erst durch die Auseinandersetzung thematisierbar und veränderbar wird. Weiter wird die Entwicklungsfähigkeit und Kongruenz durch die Übereinstimmung der Haltung mit der Handlung bedingt. Insbesondere in der engen Zusammenarbeit mit Menschen ist die Offenlegung der Erläuterung der Menschenbildannahmen zentral (BIZ Bern-Mittelland, 2012).

2.3.3. Das Beziehungsverständnis

Das Berner Beratungsmodell erachtet den Beziehungsaufbau und die Qualität der Begegnung als wesentliche Merkmale für eine gute Beratung. Das Beziehungsverständnis des Berner Beratungsmodells geht jedoch über einen guten Beziehungsaufbau und ein günstiges Beratungsklima hinaus. Der Berater soll sich auf die Vorstellungen, welche die Klienten von sich selbst, deren Umwelt und den damit verbundenen Zusammenhängen haben, einlassen.

Weiter soll die Beraterin eine gute ZuhörerIn sein und dadurch nicht benannte Bedürfnisse erkennen und dem Klienten helfen, diese zu benennen. Ziel der Beratung ist es, den Klienten von einem passiven in einen aktiven Zustand des Wollens zu geleiten. Weiter geht es um die Erkennung von Ressourcen, Problemfaktoren, Verhaltens- und Denkweisen des Klienten. Das Berner Beratungsmodell sieht die Beratung als einen gestaltenden Prozess, welcher Zeit benötigt. Die Erfassung der aktuellen Situation des Klienten erfolgt durch den wechselseitigen Dialog, den Vergleich verschiedener Zustände sowie der Überprüfung der Kompatibilität mit dem System (BIZ Bern-Mittelland, 2012).

2.3.4. Beratungsmodelle und Handlungstheorien

Drei für das Berner Beratungsmodell besonders wichtige beraterische Grundannahmen gehen von dem humanistischen Menschenbild aus. Dies sind die Werte Respekt, Kongruenz und Einfühlung. Aus dem Konstruktivismus ist es die Haltung, dass es „richtig“ und „falsch“ nicht gibt, wesentlich sei nur, was für das Individuum im Hinblick auf das angestrebte Ziel funktioniert.

Aus dem systemischen Beratungsansatz ist es der Miteinbezug des gesamten Kontextes des Klienten.

Weiter geht das Beratungsmodell vertieft auf Entscheidungsmodelle ein. Die Berufsberatung ist ein Entscheidungs- und Wahlprozess, welcher als rationaler Problemlösevorgang betrachtet werden kann. Trotzdem ist sich das Berner Beratungsmodell auch weiteren Einflussfaktoren wie Gefühlen und Wertigkeiten des sozialen Umfeldes bewusst und sieht Entscheidungen nicht nur als Prozesse der Informations- sondern auch der Energieverarbeitung. Weiter erläutert das Modell die Charakteristika der beruflichen Entscheidungsberatung nach Ertelt & Schulz (1997, S.223 ff.): „Begrenzte Beratungszeit, geringe Kontakthäufigkeit häufig nur Einmalberatung, hoher Problemdruck von Seiten der Klienten, weil sie oft erst sehr spät zur Beratung kommen, und hohe Erwartungen an die Berufsberaterin in Bezug auf ihre diagnostische, berufskundliche und arbeitsmarktliche Kompetenz.“

Zur Unterstützung der Entscheidungsfindung sowie der spezifischen Aufgaben des Berufsberaters erläutert das Berner Beratungsmodell das Rubikon-Modell aus Storch & Krause (2002). Dieses Modell versucht zielrealisierendes Handeln zu erklären und beschreibt, dass der Phase vom bewusst gewordenen Motiv eine Phase von unbewussten Bedürfnissen vorausgeht. Klienten, die ihren Antrieb zur Veränderung erst erahnen, benötigen Unterstützung in der Bewusstwerdung ihrer Bedürfnisse. Im Anschluss an das „Reifungsstadium“ wandelt sich das Bedürfnis zum Motiv. Kennzeichnend für diese Phase ist die bewusste Verfügbar-

keit sowie das klare Benennen des Handlungsziels. In diesem Stadium sind eventuell vorhandene Motivkonflikte bewusst und Informationen werden verglichen und gesammelt. Um vom Motiv zu einer Intention zu gelangen suchen Personen nun oft professionelle Beratung auf. Gelingt der Schritt in die nächste Phase der Intention wird der Rubikon überschritten. Die positiven Gefühle, verbunden mit der Veränderungsabsicht, helfen dabei und kennzeichnen diesen Übergang. Die Intentionsphase hat die Absicht, vom Ziel in eine Handlung zu gelangen. Die Vielfalt der Motive ermöglicht eine Auswahl und dadurch die Konkretisierung der Präferenzen. Der Fokus liegt nun auf der konsequenten Verfolgung des Ziels, wobei der Klient während dieses Prozesses vom Berater unterstützt wird. Falls die Intentionsbildung alleine nicht für eine selbständige Realisierung genügt, muss im Rahmen des Rubikon Prozesses die Handlung durch präaktionale Vorbereitung, wie dem Vermitteln von Realisierungshilfen, begleitet werden (Storch & Krause, 2002).

Ein weiterer Beratungsansatz der im Berner Beratungsmodell vertieft wird ist die lösungs- und ressourcenorientierte Beratung. In der lösungsorientierten Kurzzeitberatung nach de Shazer (1997) wird der Fokus auf die Zukunft sowie die Ressourcen und nicht auf die Defizite gerichtet. Lösungen haben oft einen geringen Zusammenhang mit den Problemen. Daher soll in der Beratung das Positive thematisiert werden, wie zum Beispiel bereits erreichte Ziele, Momente, in welchen das Problem kaum oder gar nicht präsent war oder positive Gefühle und Wahrnehmungen. In diesem Zusammenhang sind Regeln für die Zielformulierung angegeben wie zum Beispiel, dass das Ziel bedeutsam für den Klienten ist sowie klein, konkret, präzise, messbar, realistisch, positiv und verhaltensbezogen.

Abschliessend weist das Berner Beratungsmodell noch daraufhin, dass der Klient selber der Experte für sein Anliegen ist, der Berater eine offene Haltung haben soll und es vermieden werden muss zum Experten für den Klienten zu werden (BIZ Bern-Mittelland, 2012; de Shazer, 1997).

2.3.5. Der Beratungsablauf

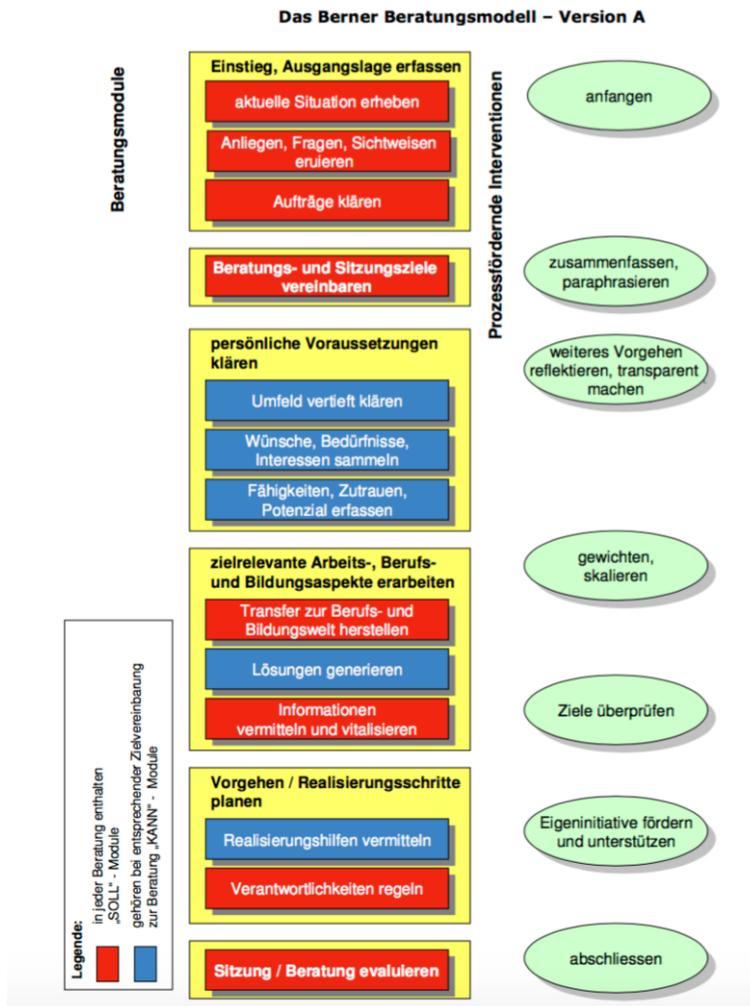


Abbildung 1: Das Berner Beratungsmodell, Version A (BIZ Bern-Mittelland, 2012)

Das Berner Beratungsmodell differenziert zwischen Beratungsmodulen (Fettdruck), Teilmodulen und prozessfördernden Interventionen. Weiter unterscheidet das Berner Beratungsmodell zwischen Soll-Modulen (rot), welche ein fixer Bestandteil jeder Beratung sind und Kann-Modulen (blau), welche abhängig vom Beratungsfokus angewandt werden. Die grünen Kreise an der rechten Seite des Modells sind prozessfördernde Interventionen. Diese sollen den Beziehungsaufbau stärken und eine transparente Gesprächsführung fördern. Weiter können diese beliebig oft und an unterschiedlichen Stellen des Beratungsprozesses angewendet werden.

Das Berner Beratungsmodell wurde zwar linear dargestellt, im Bewusstsein dessen, dass eine Beratung oft nicht linear verläuft. Trotzdem geht das Modell davon aus, dass die Module in der Regel in der beschriebenen Reihenfolge umgesetzt werden, die Teilmodule aber kön-

nen innerhalb des Moduls in der Reihenfolge variieren. Sich während dem Beratungsprozess wieder auf bereits besprochene Module zu beziehen, kann jedoch sinnvoll sein.

Weiter führt das Modell untenstehende Leitsätze auf:

Modul	Leitsätze
Ausgangslage erfassen	<ul style="list-style-type: none"> – Hier gilt das Prinzip aus der lösungsorientierten Beratung: so viel wie notwendig, so wenig wie möglich! – Die Auftragsklärung aller Parteien nimmt breiten Raum ein – Das BBM orientiert sich an einer ressourcenorientierten Haltung
Beratungs- und Sitzungsziele vereinbaren	<ul style="list-style-type: none"> – Beratungsziele beschreiben, was beim Abschluss einer Beratung erreicht sein soll; Sitzungsziele definieren den Inhalt der einzelnen Sitzung – Ziele werden so konkret und präzise wie möglich formuliert – Die Ziele sind bedeutsam für die Klientin. Sie bestimmen den weiteren Verlauf der Sitzung und der Beratung – Es gilt die Maxime: das erstbeste formulierte Ziel ist nicht immer das Beste

Abbildung 2: Leitsätze (BIZ Bern-Mittelland, 2012)

Persönliche Voraussetzungen klären	<ul style="list-style-type: none"> – Je nach Zielvereinbarung werden Aspekte wie Umfeld, Bildung, Freizeit usw. vertieft geklärt – Dieses „Kann-Modul“ wird dann NICHT eingesetzt, wenn Klientinnen einen reinen Informationsauftrag erteilen
Zielrelevante Berufs- und Bildungsaspekte erarbeiten	<ul style="list-style-type: none"> – Die Qualitätsstandards weiter unten umschreiben dieses Modul
Realisierungsschritte planen und festhalten	<ul style="list-style-type: none"> – Die Realisierung wird so weit als möglich den Klienten und ihrem persönlichen Umfeld übergeben – Schriftliche Abmachungen schaffen Klarheit und Verbindlichkeit und regeln die Verantwortlichkeiten
Sitzung/Beratung evaluieren	<ul style="list-style-type: none"> – Beratungsevaluation der einzelnen Sitzung unterstützt den Beratungsprozess, indem Zwischenergebnisse bewertet und „gewürdigt“ werden – Ziele für die nächste Sitzung können/müssen aufgrund der Sitzungsevaluation neu definiert werden – Das erfolgreiche Erreichen der Beratungsziele gibt uns den Hinweis darauf, dass die Beratung abgeschlossen werden kann

Abbildung 3: Leitsätze (BIZ Bern-Mittelland, 2012)

Die folgenden Qualitätsstandards erläutern, was innerhalb der Module besprochen und vereinbart werden soll. Weiter ermöglichen sie die Überprüfbarkeit des Modells.

Beratungsmodule	Qualitätsstandards	Qualitätsstandards Beziehungsebene
<p>Einstieg, Ausgangslage erfassen</p> <p>Aktuelle Situation erheben</p> <p>Anliegen, Fragen, Sichtweisen eruieren</p> <p>Aufträge klären</p>	<ul style="list-style-type: none"> weisser und grüner Hintergrund: strukturelle Ebene grüner Hintergrund: inhaltliche Ebene Die BSLB stellt eine förderliche Arbeitsatmosphäre her, indem sie aktuelle physische Bedürfnisse (z.B. Durst, Sitzgewohnheiten) und psychische Bedürfnisse wie Sicherheit und Aktivitätsniveau beachtet. Sie erleichtert den Gesprächseinstieg, indem sie sich dem Klienten nonverbal zuwendet und die „Sprache“ des Klienten aufnimmt. Die BSLB hat die Klientinnen-Darstellung ihrer aktuellen Berufs- und Arbeitssituation so zusammengefasst, dass sich die Klientin erkannt und verstanden fühlt. Die diesen Anliegen und Fragen zu Grunde liegenden Sichtweisen der Beteiligten sind ausgetauscht. Es ist geklärt, von welchen Sichtweisen in der Beratung ausgegangen wird 	<p>Die Beraterin / der Berater ...</p> <p>ist spürbar präsent zeigt dies z.B. durch Blickkontakt, präzises Paraphrasieren, nonverbale Signale</p> <p>respektiert die Klientin als Person und drückt positive Wertschätzung aus z.B. beurteilt Verhalten nicht; ist interessiert an der subjektiven Sicht der Klientin, würdigt den Umgang der Klientin mit den geäußerten Problemen</p> <p>versucht den Klienten zu verstehen drückt Gefühle und Gedanken des Klienten so aus, dass dieser bestätigen oder korrigieren kann; zeigt, wenn er/sie etwas nicht verstanden hat</p> <p>verhält sich kongruent; verbaler und nonverbaler Ausdruck stimmen überein meist deutlich spürbar, aber nicht eindeutig beobachtbar. Merkmale z.B.: Hält selbst gesetzte Bedingungen ein (Zeitrahmen); drückt klar aus, wenn er/sie Wünsche nicht erfüllen will; gibt ehrliches, adäquates Feedback</p> <p>verhält sich gegenüber Konfliktparteien beziehungs- und problemneutral lässt alle Anwesenden zu Wort kommen; vermeidet Parteinarbeit; lädt dazu ein, die eigene Sicht den anderen direkt mitzuteilen; regt gemeinsame Problemdefinition an</p> <p>schaft einen Rahmen in dem sich die Klientin getraut, kongruent und beharrlich an seinem Thema zu arbeiten</p>
<p>Beratungs- und Sitzungsziele vereinbaren</p>	<ul style="list-style-type: none"> Die an der Beratung Beteiligten haben überprüf- und realisierbare Sitzungs- und Beratungsziele ausgehandelt, definiert und festgehalten. 	
<p>Persönliche Voraussetzungen klären</p> <p>Umfeld vertieft klären</p> <p>Wünsche, Bedürfnisse, Interessen sammeln</p> <p>Fähigkeiten, Zutrauen, Potenzial erfassen</p>	<ul style="list-style-type: none"> Die für die Zielerreichung notwendigen Informationen sind erhoben, überprüft und zusammengefasst. Es besteht Konsens darüber, dass die relevanten Variablen erfasst sind. Zur Klärung von Interessen, Fähigkeiten und Persönlichkeitseigenschaften wie Selbsteinschätzung und Zutrauen werden dem Anliegen angemessene (anerkannte) (test-) diagnostische Verfahren angewendet. Die Ergebnisse sind transparent vermittelt und anhand von Erfahrungen aus dem Alltag der Klientin überprüft. 	

Abbildung 4: Qualitätsstandards (BIZ Bern-Mittelland, 2012)

<p>Zielrelevante Arbeits-, Berufs- und Bildungsaspekte erarbeiten</p> <p>Transfer zur Berufs- und Bildungswelt herstellen</p> <p>Lösungen generieren</p> <p>Informationen vermitteln und vitalisieren</p>	<ul style="list-style-type: none"> Die von der BSLB abgegebenen Informationen zu den Fragen des Klienten sind aktuell und inhaltlich richtig. Sie sind so vermittelt worden, dass sie für den Klienten eine persönliche Bedeutung erhalten. Der Klientin ist bewusst, welche weiteren Informationen im Zusammenhang mit ihrer Berufs- und Bildungswahl bedeutsam sind und wo sie diese beschaffen kann. Die persönlichen Voraussetzungen sind mit den Anforderungen auf dem Bildungsmarkt in Beziehung gebracht. Es sind mehrere Lösungsmöglichkeiten erarbeitet, die dem Profil des Klienten entsprechen und die auf dem Bildungsmarkt bei anhaltender bzw. gesteigerter Leistung mit hoher Wahrscheinlichkeit realisierbar sind. Die Klientin kann zu ihren angestrebten Ausbildungs-/ Berufsmöglichkeiten wesentliche und inhaltlich richtige Aussagen machen. Sie kann abschätzen, ob ihre Fähigkeiten, ihr Zutrauen und ihre Interessen den betreffenden Anforderungen entsprechen. 	<p>Die Beraterin / der Berater ...</p> <p>ist spürbar präsent zeigt dies z.B. durch Blickkontakt, präzises Paraphrasieren, nonverbale Signale</p> <p>respektiert die Klientin als Person und drückt positive Wertschätzung aus z.B. beurteilt Verhalten nicht; ist interessiert an der subjektiven Sicht der Klientin, würdigt den Umgang der Klientin mit den geäußerten Problemen</p> <p>versucht den Klienten zu verstehen drückt Gefühle und Gedanken des Klienten so aus, dass dieser bestätigen oder korrigieren kann; zeigt, wenn er/sie etwas nicht verstanden hat</p> <p>verhält sich kongruent; verbaler und nonverbaler Ausdruck stimmen überein meist deutlich spürbar, aber nicht eindeutig beobachtbar. Merkmale z.B.: Hält selbst gesetzte Bedingungen ein (Zeitrahmen); drückt klar aus, wenn er/sie Wünsche nicht erfüllen will; gibt ehrliches, adäquates Feedback</p> <p>verhält sich gegenüber Konfliktparteien beziehungs- und problemneutral lässt alle Anwesenden zu Wort kommen; vermeidet Parteinarbeit; lädt dazu ein, die eigene Sicht den anderen direkt mitzuteilen; regt gemeinsame Problemdefinition an</p> <p>schaft einen Rahmen in dem sich die Klientin getraut, kongruent und beharrlich an seinem Thema zu arbeiten</p>
<p>Vorgehen / Realisierungsschritte planen</p> <p>Realisierungsschritte vermitteln</p> <p>Verantwortlichkeiten regeln</p>	<ul style="list-style-type: none"> Ein Plan mit Vorgehensweisen, Terminen, Verantwortlichkeiten ist erarbeitet und festgehalten. 	
<p>Sitzung / Beratung evaluieren</p>	<ul style="list-style-type: none"> Die Sitzungs- und Beratungsergebnisse sind mit den vereinbarten Zielen verglichen und bewertet. Die Beratung wird nach Abschluss evaluiert. 	

Abbildung 5: Qualitätsstandards (BIZ Bern-Mittelland, 2012)

Des Weiteren erläutert das Berner Beratungsmodell drei Ebenen des Beratungsgesprächs. Die inhaltliche Ebene bezieht sich auf den Informationsgehalt des Gesprächs. Es werden zum einen Informationen über den Klienten eingeholt, um ihn optimal bei dem Entscheidungsprozess zu unterstützen. Zum anderen werden Informationen über Berufe und Bildung erteilt.

Die strukturelle Ebene umfasst die im Modell definierten Module und Teilmodule sowie die prozessfördernden Interventionen. Die einzelnen Module können auch an unterschiedlichen Stellen und mehrmals eingesetzt werden.

Die Beziehungsebene beschränkt sich auf die Begegnung zwischen dem Berater und dem Klienten und umfasst das Menschenbild, die Haltung sowie die Fähigkeiten zur Gesprächsführung. Im Berner Beratungsmodell wird die Beziehungsebene durch die Qualitätsstandards (siehe Abbildung oben) weiter vertieft (BIZ Bern-Mittelland, 2012).

3. Methodisches Vorgehen

Die vorliegende Arbeit hat zum Ziel zu prüfen, ob und wie sich das Berner Beratungsmodell für die Integrationsberatung anwenden lässt. In einem ersten Teil dieses Kapitels werden das Forschungsdesign und die Erhebungsmethode vorgestellt. Im zweiten Teil wird die Stichprobe beschrieben, und im dritten folgt die genaue Erörterung der Datenauswertung.

3.1. Forschungsdesign und Erhebungsmethode

Um einen hohen Praxisbezug zu gewährleisten, wurden vier qualitative Experteninterviews mit Integrationsberatenden durchgeführt. Die forschungsleitenden Fragen und der Interviewleitfaden wurden durch eine intensive Literaturrecherche, insbesondere in Bezugnahme auf das Berner Beratungsmodell, entwickelt. Die Daten zur Beantwortung der Fragestellung wurden anhand strukturierter Interviews erhoben. Die Interviews wurden im Juli 2017 einzeln und auf Berndeutsch durchgeführt. Die Gespräche dauerten zwischen 20 und 45 Minuten und wurden zur Qualitätssicherung und Auswertung aufgezeichnet.

Vor dem Interview wurde den Befragten das Berner Beratungsmodell vorgestellt, und sie wurden gebeten, die Einverständniserklärung für Arbeiten, die im Rahmen von Weiterbildungsvorhaben des IAP verfasst werden, zu lesen und zu unterzeichnen. Nach dem Einverständnis wurde die Tonaufnahme gestartet. Anschliessend wurden die Teilnahme verdankt,

nochmals die Vertraulichkeit der Daten sowie die Notwendigkeit der Aufzeichnung erwähnt und der Ablauf sowie der zeitliche Rahmen vorgestellt.

Danach wurden die Themen Definition und Voraussetzungen der Integrationsberatenden, das Klientel, der Beratungsablauf, die Risiko- und Erfolgsfaktoren von Integrationsberatungen sowie eine Einschätzung und Beurteilung zum Berner Beratungsmodell erfragt. Anhand einer offenen Schlussfrage konnten Ergänzungen angebracht werden.

Im Anschluss wurden die Interviews auf Schriftdeutsch transkribiert und mit der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (2015, S. 97 ff.) analysiert, strukturiert und ausgewertet. Hierzu wird im übernächsten Kapitel vertiefter eingegangen.

3.2. Stichprobe

Die Befragten sind Integrationsberatende bei der Farb. Sie beraten und begleiten die Teilnehmenden bei der beruflichen und sozialen Integration. Diese Tätigkeit umfasst das Durchführen von Erst-, Zwischen- und Standortgesprächen, die Erstellung von Zielvereinbarungen, das Planen und das Organisieren der passenden Integrationsmassnahmen. Weitere anfallende Aufgaben sind die Vernetzung und der Austausch mit den internen Betriebsleitern, der internen Stellenvermittlung, den externen Ansprechpersonen der Praktikumsplätze, dem Auftraggeber Sozialdienst und wenn nötig mit Familienangehörigen, Ärzten oder Psychotherapeuten. Zudem werden mit den Teilnehmenden Bewerbungsstrategien erarbeitet, sie werden beim Erstellen des Bewerbungsdossiers unterstützt und für Vorstellungsgespräche gecoacht. Die Integrationsberatenden verweisen die Teilnehmenden, wenn nötig an weitere Stellen, welche für die berufliche Integration von Nutzen sein können (Temporärbüros, BIZ, Beratungsstelle Triio, Deutschkurse etc.) oder melden sie für interne Kurse an. Diverse administrative Tätigkeiten, wie das Verfassen von Verlaufsprotokollen, Berichten und Erstellen von Verfügungen gehören ebenfalls zum Tätigkeitsprofil der Integrationsberatenden.

Für die Interviews wurden alle Integrationsberatenden der Farb angefragt und anschliessend vier zufällig ausgewählt. Alle integrationsberatenden kennen sich untereinander. Die Bedingungen für die Teilnahme waren Erfahrungen in der Integrationsberatung, sowie die Bereitschaft, das Berner Beratungsmodell kennen zu lernen und über die Arbeitserfahrungen Auskunft zu geben. Die Stichprobe setzt sich aus zwei Frauen und zwei Männern zusammen. Die Befragten sind zwischen 28 und 50 Jahre alt und verfügen über 2 bis 10 Jahre Berufserfahrung. Drei der Probanden haben einen Abschluss in sozialer Arbeit, eine Person hat ein DAS in motivationaler Gesprächsführung absolviert, und die vierte Person hat eine Weiterbildung als Job Coach abgeschlossen.

3.3. Qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring

Bei der qualitativen Inhaltsanalyse geht es darum „eine Methodik systematischer Interpretation zu entwickeln“ (Mayring, 2015, S. 50). Wichtig ist, dass das Material immer in seinem Kommunikationszusammenhang verstanden wird. Das heisst, „der Text wird so immer innerhalb seines Kontextes interpretiert“ (Mayring, 2015, S. 50). Das systematische Vorgehen ist hierbei unabdingbar. Laut Mayring bedeutet dies die „Orientierung an vorab festgelegten Regeln der Textanalyse“ (2015, S. 50). Es wird folglich ein konkretes Ablaufmodell der Analyse festgelegt. Dabei wird entschieden, „wie das Material angegangen wird, welche Teile nacheinander analysiert werden, welche Bedingungen erfüllt sein müssen, um zu einer Kodierung zu gelangen“ (Mayring, 2015, S. 51).

Die Inhaltsanalyse beschäftigt sich mit bereits bestehendem sprachlichen Material, im Falle dieser Arbeit sind das die bereits transkribierten Interviews.

Weiter zeichnet sich die Inhaltsanalyse durch ihre Regel- und Theoriegeleitetheit aus. Daher ist es wichtig, dass die Analyse einer präzisen, theoretisch begründeten Fragestellung folgt. Aufgrund der Fragestellung wurde definiert was aus dem Ausgangsmaterial herausinterpretiert werden soll. Um das Ziel der Analyse zu konkretisieren, die Nachvollziehbarkeit der Analyse zu gewährleisten, sowie die Intersubjektivität des Vorgehens sicherzustellen wurde ein Kategoriensystem erarbeitet. Hierfür wurde die deduktive Kategorienanwendung gewählt, welche basierend auf dem strukturierten Fragebogen erstellt wurde. Somit konnte gewährleistet werden, dass die Kategorien in einem Wechselverhältnis zwischen der Theorie, also der Fragestellung und dem konkreten Material entwickelt wurde.

Um festzulegen, welcher Materialbestand in welche Kategorie fällt, wurde vorab genau definiert, welche Textbestandteile in welche Kategorie gehören. Hierfür wurden Ankerbeispiele, also konkrete Textstellen aufgelistet, welche als Beispiele für die einzelnen Kategorien gelten und Kodierregeln bestimmt, welche eine eindeutige Zuordnung gewährleisten. Anhand dessen wurde das Material durchgearbeitet. Das Ergebnis war ein mit der Fragestellung abgeglichenes System an Kategorien, verbunden mit konkreten Textpassagen. Als weiteres Vorgehen wurde eine quantitative Analyse gemacht und die Häufigkeiten der Kategorien aufgeführt, was eine höhere Aussagekraft gewährleistet. Im nächsten Kapitel werden nun die Ergebnisse genauer ausgeführt (Mayring, 2015).

4. Ergebnisse

Die folgenden Ergebnisse basieren auf den oben beschriebenen Experteninterviews. Basierend auf der deduktiven Kategorienanwendung wurden die Resultate geordnet und dargestellt. Um eine möglichst optimale Übersicht zu gewährleisten wurden die schriftlichen Ergebnisse teilweise durch Graphiken ergänzt.

4.1. Kategorie: Definition Integrationsberatung

4.1.1. Auftrag einer Integrationsberaterin

Von allen befragten Integrationsberatenden wird, bei der Frage nach dem Auftrag, die berufliche und soziale Integration der Teilnehmenden genannt. Weiter berichten drei von vier, dass der Sozialdienst der Auftraggeber ist. Zwei geben an, dass zum Auftrag die Beratung von Sozialhilfebeziehenden gehört. Je eine Nennung wird bei der Auftragsklärung, der Zielerfassung, der Begleitung während des gesamten Prozesses und der Erfassung der Situation und Fähigkeiten gemacht.

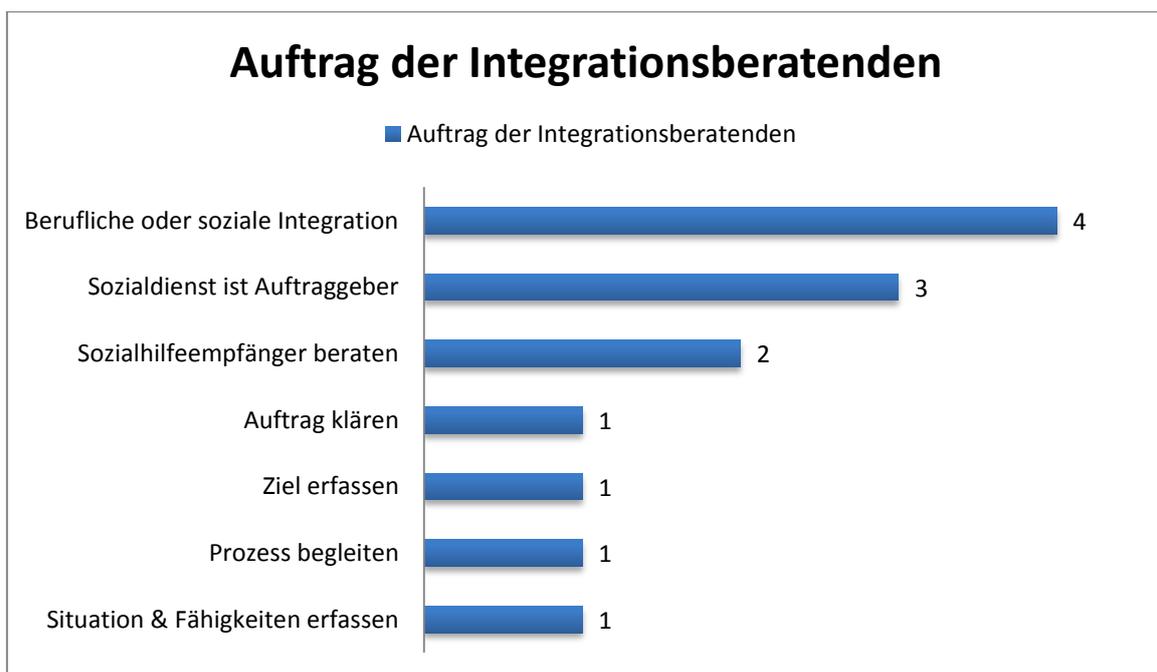


Abbildung 6: Auftrag der Integrationsberatenden (eigene Darstellung)

4.1.2. Tätigkeiten

Die von den Integrationsberatenden am häufigsten beschriebenen Tätigkeiten sind die Zusammenarbeit mit Schnittstellen sowie die Vernetzung und der Austausch. Letzteres findet

insbesondere mit dem Sozialdienst, den Praktikumsbetrieben, den internen Betriebsleitern oder anderen involvierten Partnern statt.

Drei von vier Integrationsberatenden beschreiben folgende Arbeitsbereiche: Die Gesprächsführung, das Coaching und die Beratung der Teilnehmenden. Weiter nennen zwei von vier Experten das Führen von Erstabklärungsgesprächen, die Erarbeitung von Zielen und Perspektiven, die Koordination und Organisation, sowie administrative Tätigkeiten wie zum Beispiel das Verfassen von Berichten, Protokollen und E-Mails sowie die Erstellung von Verfügungen.

Eine befragte Person erwähnt als wesentliche Aufgabe der Integrationsberatung die Thematisierung unterschiedlicher Problemfaktoren der Klienten, welche alle einen Einfluss auf die berufliche Integration haben, wie zum Beispiel die Kinderbetreuung, welche nicht geregelt ist, die Deutschkenntnisse, welches sich verbessern sollte oder gesundheitliche Probleme, (insbesondere psychische) die behandelt werden sollten.

Weitere Tätigkeiten, welche jedoch nur einmal erwähnt worden sind: Das Begleiten im Prozess der beruflichen und sozialen Integration, die Fallführung, das Abgeben von Empfehlungen, sowie die Teilnehmer im Bewerbungsprozess unterstützen (Bewerbungsstrategie erarbeiten, Bewerbungen verfassen).



Abbildung 7: Tätigkeiten der integrationsberatenden (eigene Darstellung)

4.2. Kategorie: Klientel

4.2.1. Zielgruppe

Die meistgenannte Beschreibung des Klientels ist, dass es Sozialhilfebeziehende sind. Weiter haben drei von vier Personen angegeben, dass es sich hierbei um Leute im Alter zwischen 18 Jahre bis zum Pensionierungsalter handelt. Die Hälfte der Befragten gaben an, dass es oft Leute mit einem Migrationshintergrund sind und beschrieben allgemein, dass die Teilnehmenden über unterschiedlichste Bildungsniveaus verfügen. Häufig sind es Leute, welche ungenügend gebildet sind, zum Beispiel über keinen Lehrabschluss verfügen oder manchmal sogar kaum lesen und schreiben können. Weiter erzählt ein Integrationsberater, dass er aber auch schon Menschen mit einem Hochschulabschluss begleitet hat. Je einmal wird erwähnt, dass es sich um Langzeitarbeitslose handelt, Leute mit unterschiedlichsten Ressourcen und häufig mit gesundheitlichen Einschränkungen.

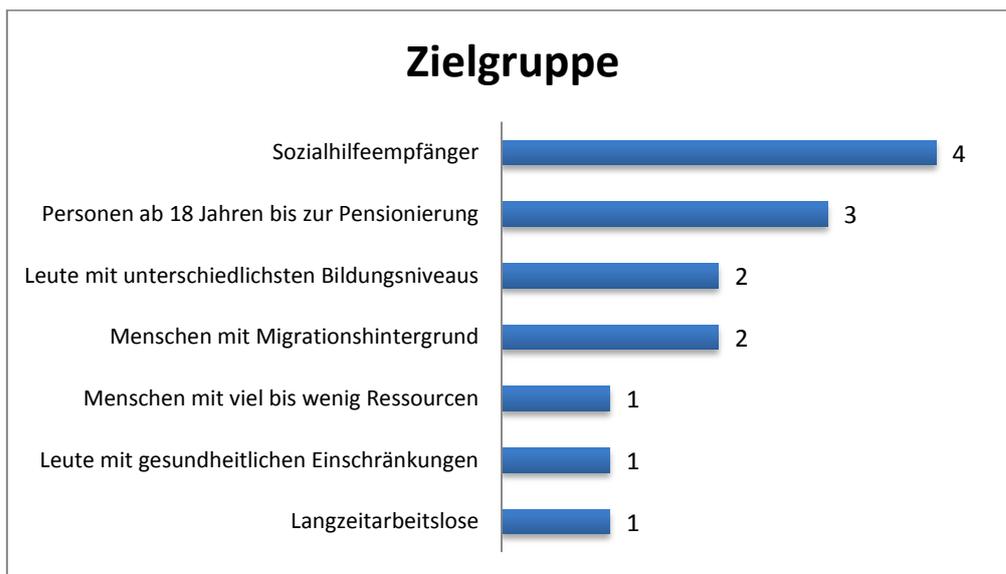


Abbildung 8: Zielgruppe (eigene Darstellung)

4.2.2. Freiwilligkeit

Alle Befragten sind sich einig, dass manche Leute unter Zwangskontext stehen und nicht freiwillig bei der Farb angemeldet werden, andere jedoch schon. Insbesondere eine Integrationsberaterin weist daraufhin, dass die Zusammenarbeit unter Zwang sehr schwer bis fast unmöglich ist.

4.3. Kategorie: Berater

Drei von vier Befragten benennen die Empathie als eine der wichtigsten Eigenschaften, welche ein Integrationsberatender braucht, um die Teilnehmer möglichst optimal unterstützen zu können. Die Hälfte der Befragten gab an, dass es wichtig ist, die Teilnehmenden als mündig und selbstbestimmt zu akzeptieren, lösungsorientiert zu arbeiten und vorausschauend sowie sozialkompetent zu sein. Die folgenden Eigenschaften wurden nur von einzelnen Integrationsberatern genannt. Die Energie, Optimismus und Geduld sind wichtig, ebenso die Anpassungsfähigkeit, da man sich immer wieder neu auf Situationen und die Teilnehmenden einstellen muss. Ein gutes Netzwerk im 1. Arbeitsmarkt ist hilfreich, da man schliesslich versucht die Teilnehmer in den 1. Arbeitsmarkt zu integrieren. Weiter ist ein guter Schreibstil hilfreich, da man viele Berichte und Protokolle verfassen muss.

Andere zentrale Eigenschaften der Integrationsberatern sind die Arbeits- und Lebenserfahrung, die Belastbarkeit, das vernetzte Denken und eine schnelle Auffassungsgabe. Für eine Befragte ist insbesondere die Menschlichkeit von grosser Wichtigkeit. Damit meint sie, dass es wenig Sinn macht, wenn man seinen persönlichen Ehrgeiz oder persönliche Ziele bei einem solchen Beruf verfolgt. Ressourcenorientiert zu arbeiten, klar und transparent zu kommunizieren, sowie die Selbstreflexion, sind weiter von grosser Bedeutung in diesem Tätigkeitsfeld.

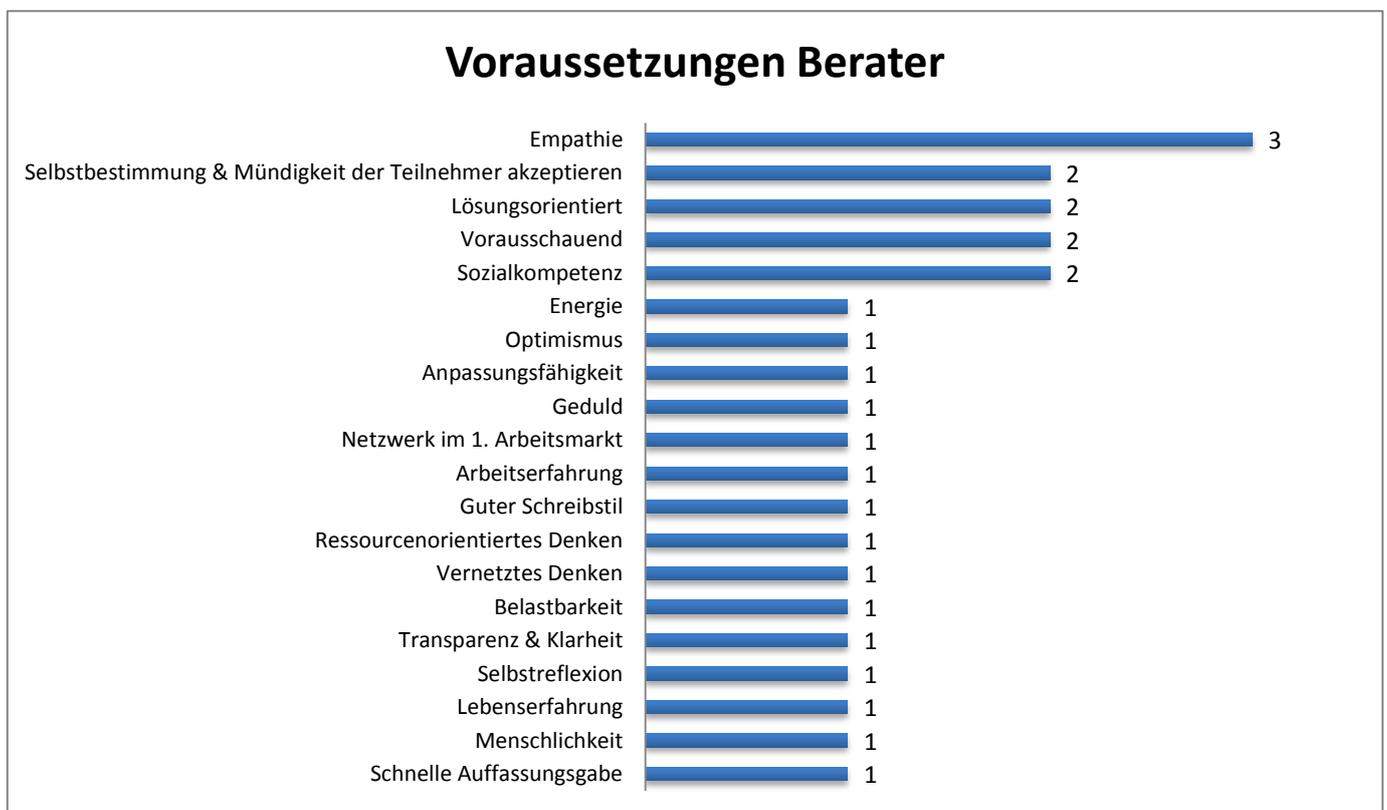


Abbildung 9: Voraussetzungen Berater (eigene Darstellung)

4.4. Kategorie: Beratungsablauf

Aufgrund der Befragung kann folgender Ablauf definiert werden. Alle Befragten sind sich einig, dass ein Erstabklärungsgespräch durchgeführt wird. Die Themen, welche in diesem Gespräch behandelt werden, sind in untenstehender Tabelle aufgeführt. Im Anschluss, insofern es zu einer Zusammenarbeit kommt, finden Zwischengespräche statt. Zwischen dem 3. bis 6. Monat wird ein Standortgespräch durchgeführt, bei welchem der zuständige Sozialarbeiter, der Betriebsleiter oder Praktikumsleiter, die Integrationsberaterin und der Teilnehmer anwesend sind. Auch hierzu werden die Inhalte des Gesprächs in der Tabelle aufgelistet.

Das Abschlussgespräch ist in untenstehender Tabelle nicht aufgeführt, da alle Befragten übereinstimmen, dass dieses eher selten durchgeführt wird. Zum einen weil es oft nicht nötig ist, da bereits alles geklärt wurde oder zum anderen, weil es teilweise zu einem Programmabbruch kommt und der Teilnehmer dann nicht mehr zu erreichen ist. Weitere Gründe für einen Abschluss sind, dass der Teilnehmer im Idealfall eine Anstellung gefunden hat oder zum Beispiel aus gesundheitlichen, motivationalen oder familiären Gründen eine Weiterführung der Zusammenarbeit keinen Sinn mehr macht.

Insofern ein Abschlussgespräch durchgeführt wird, kann dies entweder nur mit dem Integrationsberater und dem Teilnehmer stattfinden oder, wie beim Standortgespräch, im Beisein des Betriebs- oder Praktikumsleiters und der Sozialarbeiterin. Weiter werden bei diesem Gespräch noch einmal Rückmeldungen von allen Beteiligten eingeholt und das weitere Vorgehen, wie zum Beispiel eine Anschlusslösung, wird besprochen.

Tabelle 1: Beratungsablauf (eigene Darstellung)

Art des Gesprächs und Inhalte	Anzahl Nennungen
Erstgespräch	4
• Kennenlernen	1
• Ansicht von Teilnehmer	1
• Beruflicher und schulischer Hintergrund	3
• Fähigkeiten, Kenntnisse	2
• Defizite, Schwierigkeiten	1
• Soziales Umfeld	3
• Gesundheit	2
• Schulden	1
• Suchtproblematiken	1
• Migrationshintergrund	1

• Sprachliche Fähigkeiten	1
• Aktuelle Situation erfassen	1
• Bewerbungsverhalten	1
• Anliegen der Teilnehmer	1
• Teilnehmer in ein Angebot und Programm einteilen	3
• Zielvorgaben Sozialdienst	1
Zwischengespräche	2
• Auftragsklärung	1
• Ziele vereinbaren	3
• Bewerben	1
• Ziele in Gesprächen immer wieder thematisieren	2
• Unterschiedliche Themen besprechen z.B. Deutschkurs, Kinderbetreuung, Gesundheit	1
Standortgespräch	2
• Schlüsselqualifikationen prüfen	2
• Funktioniert alles	2
• Rückmeldung von Betriebsleitern einholen	2
• Neue Ziele vereinbaren	1

4.5. Kategorie: Erfolgsfaktoren

Laut drei von vier Integrationsberatern ist der Miteinbezug der Teilnehmenden ein wesentlicher Erfolgsfaktor für eine gelingende Beratung. Zwei der vier Experten geben als weitere Erfolgsfaktoren Geduld, Empathie, eine gute Auftragsklärung sowie eine gute Beziehung zwischen dem Klienten und dem Beratenden an. Insbesondere für eine Teilnehmerin ist die Mündigkeit sehr wichtig, also den Teilnehmer ernst zu nehmen sowie die Situation immer wieder neu zu bewerten. Dies beschreibt die Integrationsberaterin so: „Ich habe wirklich gelernt, dass es kontraproduktiv ist an einem Ziel festzuhalten, ich muss mich immer wieder neu auf das Gegenüber einlassen ohne die Erwartung was er machen soll oder wie er sich verhalten soll.“

Weiter wird die Ressourcenorientierung von einem Berater genannt, das Steigern der Selbstwirksamkeit sowie eine transparente und klare Kommunikation.



Abbildung 10: Erfolgsfaktoren (eigene Darstellung)

4.5.1. Umsetzung Erfolgsfaktoren

Nach der Festlegung der Erfolgsfaktoren wurden die Befragten gebeten, die Umsetzung dieser Faktoren zu beschreiben. Hierbei wurde nicht auf ganz alle oben genannten Erfolgsfaktoren eingegangen. Die Ergebnisse werden in untenstehender Tabelle aufgeführt.

Tabelle 2: Umsetzung der Erfolgsfaktoren (eigene Darstellung)

Umsetzung der Erfolgsfaktoren	Anzahl Nennungen
Ressourcenorientierung	1
<ul style="list-style-type: none"> Teilnehmer nach Dingen fragen die er gut kann 	1
Teilnehmer miteinbeziehen	3
<ul style="list-style-type: none"> Wünsche ernst nehmen insofern realistisch 	2
<ul style="list-style-type: none"> Teilnehmer steuern ohne dass er es merkt 	2
<ul style="list-style-type: none"> Teilnehmer bei Entscheidungen miteinbeziehen 	1
<ul style="list-style-type: none"> Empfehlungen abgeben und nicht Zwang 	1
<ul style="list-style-type: none"> Aushandeln, diskutieren 	1
Empathie	2

• In Teilnehmer hineinversetzen, Probleme nachvollziehen	2
Beziehungsaufbau	2
• Verständnisvoll sein	1
• Empathisch sein	2
• Interesse am Teilnehmer und seiner Geschichte zeigen	1
• Dem Teilnehmer das Gefühl geben als Berater kompetent zu sein	1
• Teilnehmer können neue Beziehungen bei der Arbeit aufbauen und Kontakte knüpfen	1
Selbstwirksamkeit	1
• Tagesstruktur nachgehen können	1
• Hilfe zur Selbsthilfe	1
Kommunikation	1
• Guter Informationsfluss	1
• Klar formulieren	1
Auftragsklärung	2
• Ziel muss für Teilnehmer wesentlich sein	1
• Sich als Berater auf Teilnehmer einlassen	1
• Ziele immer wieder überprüfen	1
Mündigkeit	1
• Immer wieder neu auf Teilnehmer einstellen	1
• Liebevolle Klarheit	1

4.6. Kategorie: Stolpersteine

Die zwei meistgenannten Stolpersteine sind die nicht vorhandene Motivation seitens Teilnehmer und das System welches nicht passend für den Teilnehmer ist. Mit letzterem meinte die eine befragte Person, dass das System Farb kein passendes Programm, sprich Angebot, für den Teilnehmer vorzuweisen hat, die andere befragte Person meinte hiermit allgemein unser krankes System, welches nicht mehr funktioniert und zu absurden Situationen führt im Sinne eines falschen oder unrealistischen Auftrages.

Alle folgenden Faktoren wurden nur einmal genannt. Ein nicht vorhandener oder unklarer Auftrag zwischen allen Beteiligten sowie ein unrealistisches Ziel, Kommunikation die unklar ist oder aufgrund der schlechten Sprachkenntnisse der Teilnehmer schwierig ist. Der Arbeitsmarkt ist ein weiterer Stolperstein, da dieser laut der befragten Person oftmals nicht offen für unsere Teilnehmer (eingeschränkte Gesundheit, Lücken im Lebenslauf, fehlende Ausbildung oder Berufserfahrung) ist. Der Migrationshintergrund, bezogen auf den unter-

schiedlichen kulturellen Hintergrund, kann ein Stolperstein sein, auch sonstige soziale Probleme, welche es den Teilnehmern nicht ermöglichen, sich ausreichend auf die Arbeitsintegration zu fokussieren. Akute oder chronische körperliche oder psychische Einschränkungen sowie Suchtproblematiken können ebenfalls zur Beendigung der Zusammenarbeit führen. Wie bereits oben erwähnt ist die Freiwilligkeit ausschlaggebend für eine gute Zusammenarbeit. Eine schlechte Beziehung zwischen dem Berater und dem Klienten, wenn zum Beispiel die Chemie einfach nicht stimmt, kann auch einen Stolperstein darstellen.



Abbildung 11: Stolpersteine (eigene Darstellung)

4.6.1. Stolpersteine meistern

Die Befragten wurden, wie bereits bei den Erfolgsfaktoren auch bezüglich den Stolpersteinen befragt, wie man diesen entgegenwirken könnte. Gegen manche kann man im Rahmen der Anstellung als Integrationsberaterin nichts machen, wie zum Beispiel gegen das System angehen oder wenn die Chemie zwischen dem Teilnehmer und dem Berater einfach nicht stimmt. Alle anderen Stolpersteine werden in untenstehender Tabelle aufgeführt.

Tabelle 3: Stolpersteine meistern (eigene Darstellung)

Stolpersteine meistern	Anzahl Nennungen
Motivation	2
<ul style="list-style-type: none"> • Wenn zumindest ein wenig Motivation vorhanden ist, diese verstärken 	2
<ul style="list-style-type: none"> • TN versuchen ins Boot zu holen, gleichen Nenner finden 	1
Gesundheit, Sucht, soziale Problematiken	1
<ul style="list-style-type: none"> • An passende Stellen weiterverweisen und vermitteln wie zum Beispiel Suchtberatung, Psychotherapie, Familienberatung etc. 	1
Ziel unrealistisch & Kommunikation	1
<ul style="list-style-type: none"> • Klar kommunizieren 	1
Arbeitswelt	1
<ul style="list-style-type: none"> • Daraufhin arbeiten, die Arbeitgeber im 1. Arbeitsmarkt mehr ins Boot zu holen 	1
<ul style="list-style-type: none"> • Politische Frage: Umgang mit Langzeitarbeitslosen 	1

4.7. Kategorie: Das Berner Beratungsmodell

Den Befragten wurde vor dem Interview das Berner Beratungsmodell erklärt es wurden Unklarheiten sowie offene Fragen geklärt. Beim Interview wurden die Integrationsberatenden zur Anwendbarkeit des Berner Beratungsmodell in der Integrationsberatung befragt. Es wurden Unterschiede, Ähnlichkeiten sowie mögliche Anpassungen besprochen.

Untenstehend wird das Berner Beratungsmodell noch einmal dargestellt, um einen möglichst guten Überblick zu gewähren.

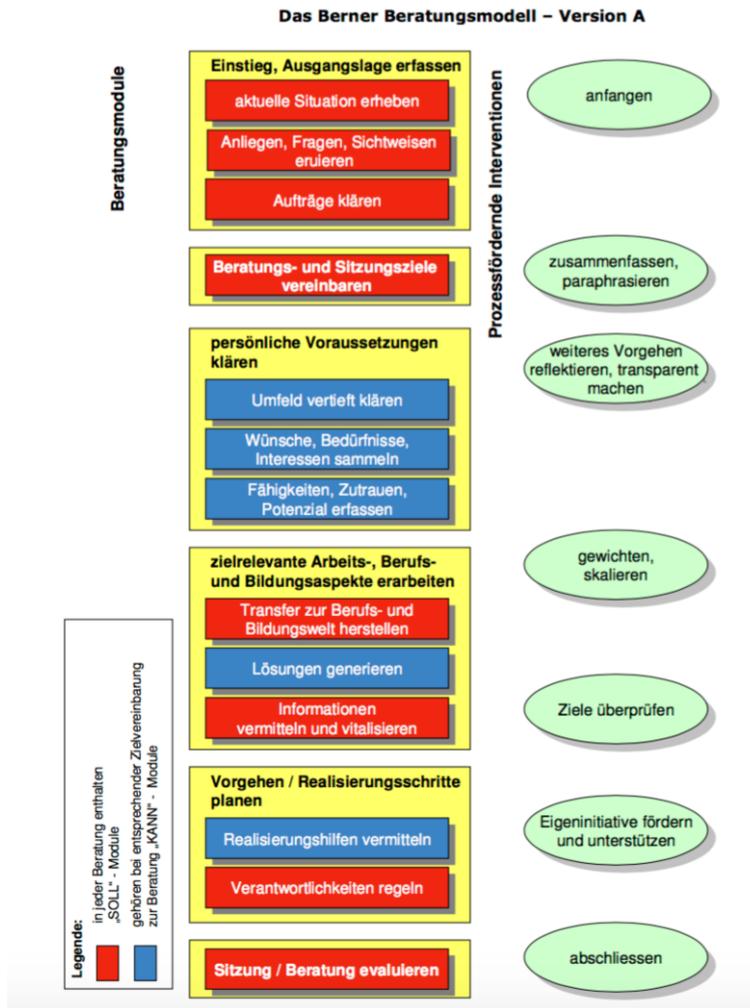


Abbildung 12: Das Berner Beratungsmodell, Version A (BIZ Bern-Mittelland, 2012)

4.7.1. Direkte Anwendung

In diesem Abschnitt werden lediglich Teile des Berner Beratungsmodells aufgeführt, welche direkt, ohne jegliche Anpassung, übernommen werden können.

Eine befragte Person gab an, dass man alles übernehmen könne. Im weiteren Verlauf des Interviews kamen trotzdem noch ein paar Änderungen und Anpassungen dazu, welche die Anwendung im Bereich der Integrationsberatung verbessert.

Zwei von vier Befragten waren der Meinung, dass man das erste Modul „Einstieg, Ausgangslage erfassen“ also die Erhebung der aktuellen Situation, die Anliegen, Fragen und Sichtweisen eruieren und das Klären der Aufträge, direkt anwenden könnte. Die drei Befragten waren sich einig, dass diese auch in der Integrationsberatung SOLL-Module sind.

Weiter gaben drei von vier an, dass man die Prozessfördernden Interventionen (grüne Kreise auf der rechten Seite des Modells) ebenfalls ohne Anpassungen und direkt übernehmen

kann. Die Integrationsberatenden wenden diese Interventionen bereits selber regelmässig in den Beratungen an.

4.7.2. Unterschiede

Als wesentlichen Unterschied gab eine Befragte an, dass der Fokus ein anderer sei. In der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung liege der Schwerpunkt der Beratung bei den Arbeits-, Berufs- und Bildungsaspekten, in der Integrationsberatung seien es andere Themen wie zum Beispiel die Stabilisierung, die Gesundheit, soziale Themen etc.

Weiter wies eine der befragten Person darauf hin, dass es in der Integrationsberatung viele Menschen mit schlechten Deutschkenntnissen gebe und das Modell bezüglich diesem Klientel schlecht anwendbar sei.

Ein weiterer Faktor, der von einem anderen Befragten thematisiert wurde ist, dass es sich in der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung eher um kürzere Beratungsprozesse handelt (es gibt teilweise sogar nur einen Beratungstermin) hingegen in der Integrationsberatung sind es lange Beratungsprozesse, welche über Monate bis Jahre dauern können. Daher gaben alle vier Experten im Interview an, dass man das Berner Beratungsmodell unmöglich in der Integrationsberatung in einer einzelnen Sitzung anwenden kann, man müsse es auf mehrere Sitzungen aufteilen. Ein Befragter fügte zudem hinzu, dass der Verlauf eher zirkulär statt linear ist.

4.7.3. Anpassungen und Ergänzungen

Alle Befragten beurteilten das Modell als gut, solide und anwendungsfreundlich. Trotzdem bedarf es, um es zielführend in der Integrationsberatung anwenden zu können, einiger Anpassungen, welche nachfolgend erläutert werden.

Beratungsmodule aufteilen

Drei von vier Befragten empfahlen die ersten beiden Module („Einstieg, Ausgangslage erfassen“ und „Persönliche Voraussetzungen klären“) bereits bei einem Erstabklärungsgespräch zu thematisieren. Ebenfalls das Teilmodul „Verantwortlichkeiten regeln“ sollte gemäss zwei Integrationsberatenden bereits beim Erstabklärungsgespräch geregelt werden.

Das Teilmodul „Beratungs- und Sitzungsziele vereinbaren“ empfahlen zwei Befragte erst in einem zweiten Gespräch, also einem Zwischengespräch, ausführlich zu thematisieren.

Das Modul „Zielrelevante Arbeits-, Berufs- und Bildungsaspekte erarbeiten,“ schlägt ein Befragter vor, soll ebenfalls später in einem Zwischengespräch angegangen werden. Drei Be-

fragte sind der Meinung, dass das darin enthaltene Teilmodul „Lösungen generieren“ besser bei anderen Problematiken wie z.B. der Kinderbetreuung, der Tagesstruktur, der Sprache etc. angesprochen wird. Deshalb schlägt ein Experte vor, das Modul umzubenennen. Auch wiederhole sich das Teilmodul in den Gesprächen stets.

Eine befragte Person vertrat die Meinung, den Transfer zur Berufs- und Bildungswelt könne man so belassen, insofern man damit den Programm- oder Praktikumseinsatz oder die Anmeldung an einem internen Kurs meine.

Weiter geben zwei von vier Experten an, dass auch das Modul „Vorgehen / Realisierungsschritte planen“ immer wieder vorkommt. Je nach Problem und Lösung, welche man gerade mit dem Klienten behandelt, werden dementsprechend neue Realisierungshilfen vermittelt und die Verantwortlichkeiten müssen neu geregelt werden.

SOLL- und KANN-Module

Drei Befragte stellten fest, dass das Modul „Persönliche Voraussetzungen klären“ in der Integrationsberatung ein SOLL- anstelle von KANN-Modul sein sollte. Es sei sehr wichtig insbesondere die persönlichen Voraussetzungen inklusive den Schwierigkeiten anfänglich genau zu klären, um den weiteren Beratungsverlauf danach ausrichten zu können und alle Beteiligten insbesondere die Betriebsleiter über vorhandene Problematiken zu informieren, um möglichst darauf eingehen und daran arbeiten zu können. Werde dies nicht gemacht, könne es genau aufgrund dieser Faktoren zum Abbruch kommen.

Das Teilmodul „Transfer zur Berufs- und Bildungswelt herstellen“ müsste gemäss zwei Befragten von einem SOLL- zu einem KANN-Modul geändert werden. Weiter müsste hingegen das Element „Lösungen generieren“ laut einer Integrationsberatenden ein SOLL-Modul sein.

Eine Integrationsberaterin gab auch an, dass das Teilmodul „Informationen vermitteln und vitalisieren“ weniger relevant sei für die Integrationsberatung, weil es sich hierbei nur um das Vermitteln von Arbeits-, Berufs- und Bildungsaspekten handle. Die Teilnehmenden der Integrationsberatung haben oft viel weniger berufliche Möglichkeiten (mangels finanziellen Ressourcen und aufgrund gesundheitlicher, kognitiver oder sprachlicher Einschränkungen) verglichen mit regulären BIZ Klienten. Und falls trotzdem eine Berufsberatung nötig wäre, könnte der Teilnehmer direkt ans BIZ weiterverwiesen werden.

Das Teilmodul „Realisierungshilfen vermitteln“ sollte laut einer Befragten ebenfalls ein SOLL-Modul sein, insofern es sich wie beim Teilmodul „Lösungen generieren“ um andere Themen als nur berufsspezifische handelt.

Das letzte Teilmodul die „Sitzung / Beratung evaluieren“ geben zwei Berater an, werde in der Integrationsberatung nicht umgesetzt. Zwei Beratende merken jedoch an, dass die Selbstreflexion sehr wichtig ist.

5. Diskussion und Ausblick

Das Ziel der Masterarbeit war, die Weiterentwicklung des Berner Beratungsmodells, damit dieses auch in der Integrationsberatung eingesetzt werden kann. Im folgenden Kapitel werden nun die auf die Fragestellung bezogenen bedeutendsten Ergebnisse diskutiert, interpretiert und beantwortet. Zudem folgt die kritische Reflexion des Vorgehens, der Prozesse, der eigenen Rolle sowie der entstandenen Arbeit. Die Arbeit endet mit dem Ausblick.

Die Experteninterviews bestätigten, dass das Berner Beratungsmodell in seinen Grundzügen gut übernommen und auf die Integrationsberatung angewendet werden kann. Das Modell war für die Berater, die an den Interviews teilnahmen, einfach zu erklären, so dass sie im Interview zielführende Anmerkungen, Änderungsvorschläge und Einschätzungen abgeben konnten. Diese Rückmeldungen ermöglichten mir, das Berner Beratungsmodell so zu überarbeiten, dass dieses auch für die Integrationsberatung anwendbar wird.

Die grösste Herausforderung bei der Überarbeitung des Modells lag wohl im unterschiedlichen Fokus der Beratung sowie in der Beratungsdauer. In der klassischen Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung ist ein Hauptmerkmal die Informationsweitergabe bezüglich Arbeit-, Berufs- und Bildungswelt. Die zu Beratenden verfügen in der Regel über viele Ressourcen und daher auch über Berufsmöglichkeiten. Die Vorgeschichte, insbesondere Schicksalsschläge, gesundheitliche Aspekte sowie die Deutschkenntnisse stehen weniger im Zentrum. In der Integrationsberatung ist dies anders. Da das Klientel Sozialhilfebeziehende sind, haben sie kaum finanzielle Ressourcen, verfügen oftmals über ein tiefes Bildungsniveau, teilweise schlechte Deutschkenntnisse und fast immer körperliche oder psychische Probleme. Somit ergibt sich ein komplett anderer Beratungsschwerpunkt. Die Berufsperspektive wird nicht nur anhand der Interessen, Wünsche und Fähigkeiten erarbeitet, sondern vielmehr in Bezug auf die realistische gesundheitliche Umsetzbarkeit.

Der zweite wesentliche Unterschied zur Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung lag wie bereits erwähnt, in der Beratungsdauer. Das Berner Beratungsmodell ist für die Dauer einer Beratungssitzung gedacht, was in diesem Fall durchaus Sinn macht, da der Beratungsprozess nur aus einer oder wenigen Sitzungen besteht. In der Integrationsberatung dauert der Beratungsprozess Monate oder sogar Jahre. Zudem nimmt die Erfassung der aktuellen Situ-

ation und Ausgangslage aufgrund der komplexen Problemsituation von Sozialhilfebeziehenden viel Zeit in Anspruch und die Begleitprozesse sind um ein vielfaches länger. Somit hat der Berater viel mehr Zeit zur Verfügung und der Beratungsablauf des Berner Beratungsmodells kann/muss ausgedehnt werden.

5.1. Beantwortung der Fragestellung

Nachfolgend werden nun die Ergebnisse der Interviews, mit dem Beratungskonzept der Integrationsberatung Farb ergänzt und mit dem Berner Beratungsmodell verbunden. Dies soll die Beantwortung der Fragestellung und deren konkrete Umsetzung ermöglichen.

Hauptfragestellung

Welche Elemente vom Berner Beratungsmodell können in der Integrationsberatung direkt angewendet werden? In welchen Bereichen sind Anpassungen notwendig?

Nebenfragestellungen

Was sind aus Sicht der Integrationsberater Erfolgsfaktoren, welche eine erfolgreiche Beratung ermöglichen?

Welche Stolpersteine führen gemäss den Integrationsberatern dazu, dass eine Arbeitsintegration gefährdet ist?

Tätigkeiten

Das Führen von Erstabklärungsgesprächen wurde sowohl von den Integrationsberatenden bei den Experteninterviews wie auch im Beratungskonzept der Farb genannt. Laut Konzept geht es darum, die relevanten Ressourcen und Probleme der Klienten zu erfassen. Das Gespräch wird anhand eines einheitlichen Fragebogens durchgeführt, welcher basierend auf der Problem- und Ressourcenanalyse von Staub-Bernasconi (2010) verfasst wurde. Folgende Themen werden im Gespräch erfragt: Vorgeschichte, Arbeit, Ausbildung, Sprache, Stellensuche, soziales Umfeld, Wohnen, Gesundheit, Finanzen, Motivation und Ziel (AMI, 2014).

Das Berner Beratungsmodell beginnt mit dem Modul „Einstieg, Ausgangslage erfassen“ dieses umfasst die Teilmodule „aktuelle Situation erheben“, „Anliegen, Fragen und Sichtweisen eruieren“ und „Aufträge klären“. All diese Teilmodule umfassen ähnliche Themen, wie das Erstabklärungsgespräch der Integrationsberatung. Folglich können diese so ins überarbeitete Berner Beratungsmodell übernommen werden. Das Modul „Persönliche Voraussetzungen klären“ mit den Teilmodulen „Umfeld vertieft klären“, „Wünsche, Bedürfnisse und Interessen sammeln“ sowie „Fähigkeiten, Zutrauen, Potential erfassen“ sind ebenfalls im Erstgespräch enthalten. Ebenso das Teilmodul „Verantwortlichkeiten regeln“ empfiehlt sich laut den Er-

gebnissen der Interviews für die Integrationsberatung und wird auch so im Beratungskonzept erwähnt: „Die unterschiedlichen Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten sind dem Klienten/der Klientin transparent aufzuzeigen“ (2014, S.23).

Das Thema Vorgeschichte wird in keinem der Teilmodule erfragt. Aus den Interviews geht jedoch hervor, dass dies ein wichtiges Thema in der Integrationsberatung ist, womit dieses Thema zum Teilmodul „aktuelle Situation erheben“ hinzugefügt wird. Unter diesem Teilmodul können auch die Themen Finanzen und Stellensuche thematisiert werden, letzteres ist für die Integrationsberatung ebenfalls von grosser Wichtigkeit. Um jedoch den Stil des ursprünglichen Berner Beratungsmodells, eine möglichst übersichtliche und simpel Darstellung bei zuhalten, werden diese Themen nicht separat aufgeführt. Die Themen Arbeit, Ausbildung und Sprache fallen unter das Teilmodul „Fähigkeiten, Zutrauen, Potential erfassen“. Die Aspekte soziales Umfeld und Wohnen können im Teilmodul „Umfeld vertieft klären“ erfragt werden. Die Gesundheit wird nirgends im Berner Beratungsmodell aufgeführt, ist aber einer der einflussreichsten Bereiche der Arbeitsintegration. Dementsprechend wird dieses Thema beim Teilmodul „Umfeld vertieft klären“ hinzugefügt. Die Erfragung der Motivation und der Ziele kann mit den Teilmodulen „Anliegen, Fragen und Sichtweisen eruieren“ sowie „Wünsche, Bedürfnisse und Interessen sammeln“ abgedeckt werden.

Der unterschiedliche Beratungsfokus der Integrationsberatung, verglichen mit der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung, zeigt sich unter anderem im Teilmodul „Wünsche, Bedürfnisse und Interessen sammeln.“ Diese Themen werden in der Integrationsberatung nicht so stark vertieft wie in der Berufs-, Studien- oder Laufbahnberatung. Oftmals haben die Sozialhilfebeziehenden aufgrund körperlicher, psychischer oder sprachlicher Einschränkungen sowie mangels finanzieller Ressourcen eher beschränkte Berufswahlmöglichkeiten. Obwohl die Berufsaussichten dadurch stark eingeschränkt sind, wird gleichwohl versucht, auf die Wünsche und Interessen der Klienten einzugehen. Dies wird jedoch selten anhand von Testverfahren gemacht, da die Auswahl der möglichen Berufe sehr überschaubar ist.

Die Erarbeitung von Zielen und Perspektiven wird ebenfalls in den Experteninterviews als Tätigkeit der Integrationsberatung genannt. Laut Beratungskonzept werden „gemeinsam mit dem Klienten / der Klientin Ziele formuliert, die einen erwünschten soll Zustand beschreiben und handlungsleitend sind“ (2014, S.30). Diese Tätigkeit stimmt mit dem Teilmodul „Beratungs- und Sitzungsziele vereinbaren“ überein.

Weiter haben die Experten in den Interviews berichtet, dass während dem gesamten Beratungsverlauf immer wieder unterschiedliche Themen mit den Teilnehmenden aufgegriffen und bearbeitet werden. Häufig seien dies Problematiken, welche einen Einfluss auf die berufliche Wiedereingliederung haben, wie beispielsweise die Kinderbetreuung, schlechte

Deutschkenntnisse, psychische Erkrankungen, körperliche Leiden sowie mangelnde Computer- oder Bewerbungskennnisse. Das Beratungskonzept schreibt zudem: „Das Problem wird ausgearbeitet und auf das Wichtigste eingegrenzt. Der / die Beratende gibt Informationen weiter, konfrontiert den Klienten / die Klientin, macht auf Ressourcen aufmerksam oder spricht an, was ihm auffällt“ (2014, S.24). Dies ist wohl eine der Haupttätigkeiten der Integrationsberatenden, passt jedoch zu keinem der vorliegenden Module des Beratungsmodells. Daher wird ein neues Teilmodul „Aktuelle Problematiken eruieren“ in die überarbeitete Version des Berner Beratungsmodells hinzugefügt. Die Teilmodule „Lösungen generieren“, „Informationen vermitteln und vitalisieren“ und „Realisierungshilfen vermitteln“ scheinen in diesem Zusammenhang wieder sehr passend zu sein. Hierbei ist zu erwähnen, dass sich die Informationsvermittlung bei der Berufsberatung weniger auf Berufe, Aus- und Weiterbildungen bezieht, sondern eher auf die vorhandenen Probleme, abgesehen von der Unterstützung und Begleitung beim Bewerben. Daher kommt auch das Teilmodul „Transfer zur Berufs- und Bildungswelt“ in der Integrationsberatung eher selten zum Tragen, weshalb dieses im neuen Modell weggelassen wird.

Die Experten verdeutlichten in den Interviews zudem die Wichtigkeit der funktionierenden Zusammenarbeit mit Schnittstellen, die Vernetzung und den Austausch im Team sowie die reibungslose Koordination und Organisation. Diese Punkte fallen unter die Teilmodule „Informationen vermitteln und vitalisieren“ sowie „Realisierungshilfen vermitteln“. Da diese Arbeiten jedoch oft vor oder nach den eigentlichen Beratungsgesprächen durchgeführt werden, werden diese im Beratungsmodell nicht explizit erwähnt.

Beratungsablauf

Gemäss den Experteninterviews und dem Beratungskonzept (2014, S. 26) beginnt der Beratungsablauf mit dem Erstabklärungsgespräch. Die dazugehörigen Module des Berner Beratungsmodells wurden bereits im vorgängigen Abschnitt definiert.

Die Interviews ergaben, dass nach dem Erstabklärungsgespräch die Zwischengespräche folgen. Die Befragten schlugen jedoch vor, das Modul „Beratungs- und Sitzungsziele vereinbaren“ nicht schon im ersten Gespräch vorzunehmen. Das Beratungskonzept gibt aber vor, dass zuerst die Ziele formuliert werden müssen, um danach die Handlungsschritte festzulegen (2014, S. 30f.). Folglich macht es vom Ablauf her Sinn, das Teilmodul der Zielvereinbarung direkt nach den Modulen, welche im Erstabklärungsgespräch thematisiert werden, durchzuführen.

Das Beratungskonzept gibt zudem an, dass es in den Zwischengesprächen darum geht, die aktuellen Problemfelder zu eruieren, zu besprechen und konkrete Handlungsschritte zu planen. Daher folgt nun das neue Teilmodul „Aktuelle Problematiken eruieren“ danach „Lösun-

gen generieren“ und „Informationen vermitteln und vitalisieren“. Um anschliessend konkrete Handlungsschritte definieren zu können, müssen Realisierungshilfen vermittelt und die Verantwortlichkeiten geregelt werden. Somit folgt das Modul „Vorgehen / Realisierungsschritte planen“. Dieses Modul wird neu jedoch nur noch als „Vorgehen Planen“ benannt.

Nach ca. 3-6 Monaten folgt ein Standortgespräch, bei welchem der bisherige Integrationsprozess evaluiert wird. „Dabei gilt es, die Einschätzung aller involvierter Personen abzuholen und miteinzubeziehen und die vorhandenen Ressourcen zu berücksichtigen“ (AMI, 2014, S.37).

Das Teilmodul „Sitzung / Beratung evaluieren“ stimmt grösstenteils damit überein. Jedoch handelt es sich eher um die Evaluation und Reflexion des gesamten Prozesses und nicht einer einzigen Beratungssitzung. Daher wird der Name wie folgt angepasst: „Beratungsprozess evaluieren und reflektieren“.

Dieser Verlauf bestätigt die Aussage der Experten, dass das Berner Beratungsmodell nicht wie in der Berufsberatung in einer Sitzung umgesetzt werden kann. Es bezieht sich in der Integrationsberatung auf den gesamten Prozess. Daher macht es auch Sinn, die Module mit den Überschriften der entsprechenden Gespräche also Erstabklärungsgespräch, Zwischengespräch und Standortgespräch zu beschreiben. Somit ist klar definiert, zu welchem Zeitpunkt des Prozesses die entsprechenden Teilmodule angewendet werden sollen. Da die Experten anmerkten, dass ein Abschlussgespräch eher selten durchgeführt wird, wird dies auch nicht im überarbeiteten Modell berücksichtigt. Dementsprechend endet das überarbeitete Berner Beratungsmodell mit der Standortbestimmung. Dies führt mich zu einem weiteren Punkt. In den Experteninterviews sowie im Beratungskonzept wird erwähnt, dass der Prozess zirkulär und nicht linear ist. Auch das Berner Beratungsmodell ist sich, trotz der linearen Darstellung, dessen bewusst und schreibt: „Aus Darstellungsgründen entschied sich die Arbeitsgruppe für eine lineare Darstellung des Beratungsgeschehens, im Bewusstsein dessen, dass eine Beratung in der Regel nicht linear verläuft, dass Rückschläufe, Akzentuierungen, Wiederholungen und Auslassungen dazu gehören“ (BIZ Bern-Mittelland, 2012, S.4). Da der Beratungsprozess in der Integrationsberatung mehrere Monate, teilweise Jahre dauern kann, geht das überarbeitete Berner Beratungsmodell davon aus, dass die Module der Zwischengespräche immer wieder durchlaufen werden. Gleiches gilt grundsätzlich für das Modul des Standortgesprächs, obwohl dies weniger häufig zur Anwendung kommt.

Da die Experten alle Teilmodule, ausser dem „Transfer zur Berufs- und Bildungswelt“, welches sowieso weggelassen wurde, als Soll-Module einschätzten macht die Unterscheidung der Soll- und Kann-Module im neuen Modell keinen Sinn mehr. Was jedoch zielführend ist, ist die farbliche Unterscheidung der sich immer wiederholenden zirkulären Module.

Die Experten führten weiter aus, dass sie die prozessfördernden Interventionen bereits in ihren Beratungsgesprächen umsetzen, womit diese ohne jegliche Anpassungen ins überarbeitete Modell übernommen werden können. Das Berner Beratungsmodell beschreibt zu den prozessfördernden Interventionen: „Diese können an verschiedenen Stellen im Beratungsablauf und unter Umständen auch mehrmals eingesetzt werden. Sie dienen vor allem der transparenten Gesprächsführung und stärken die Beratungsbeziehung“ (2012, S.5).

Erfolgsfaktoren & Stolpersteine

Die Erfolgsfaktoren und Stolpersteine sind wertvolle Hinweise, auf was in der Beratung geachtet werden muss. Da sich diese auf die Nebenfragestellungen beziehen und mangels Platzgründen, werden diese nicht direkt in der graphischen Darstellung des überarbeiteten Berner Beratungsmodells festgehalten.

Die Teilnehmenden miteinzubeziehen, ist ein wesentlicher Punkt. Als konkrete Umsetzungsmöglichkeiten erläutern die Berater, dass die Wünsche von den Teilnehmenden ernst genommen werden und man soweit es möglich und realistisch ist, darauf eingehen soll. Von diesem Ansatz geht auch die motivierende Gesprächsführung aus, welche besagt, dass die persönlichen Ziele einen hohen Einfluss auf die Motivation der Klienten haben (Arkowitz & Miller, 2010).

Auch sollen die Klienten laut Experten bei Entscheidungen wenn immer möglich miteinbezogen werden. Im Beratungskonzept wird ebenfalls erwähnt, dass der Klient mitentscheiden, partizipieren und Einfluss nehmen soll. Auch Unstimmigkeiten sollen gemeinsam ausdiskutiert werden. Weiter verdeutlicht das Beratungskonzept in Übereinstimmung mit den Rückmeldungen der Integrationsberater die Wichtigkeit des Beziehungsaufbaus und der gut funktionierenden Beziehung zwischen den Beratenden und den Klienten für den Beratungserfolg (AMI, 2014). In diesem Zusammenhang empfinden die Experten Empathie, Verständnis und Interesse am Teilnehmer sowie dessen Geschichte als besonders wesentlich.

Eine transparente Kommunikation sowie eine gute Auftragsklärung wird sowohl bei den Erfolgsfaktoren wie auch bei den Stolpersteinen und deren Minimierung von den Integrationsberatern erwähnt. In der Integrationsberatung sind nebst den Klienten auch die Sozialdienste als Auftragsgeber in den gesamten Prozess involviert. Somit ist eine Klärung der Rollen, Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten für eine gelingende Zusammenarbeit unabdingbar (AMI, 2014).

Das Berner Beratungsmodell der Integrationsberatung

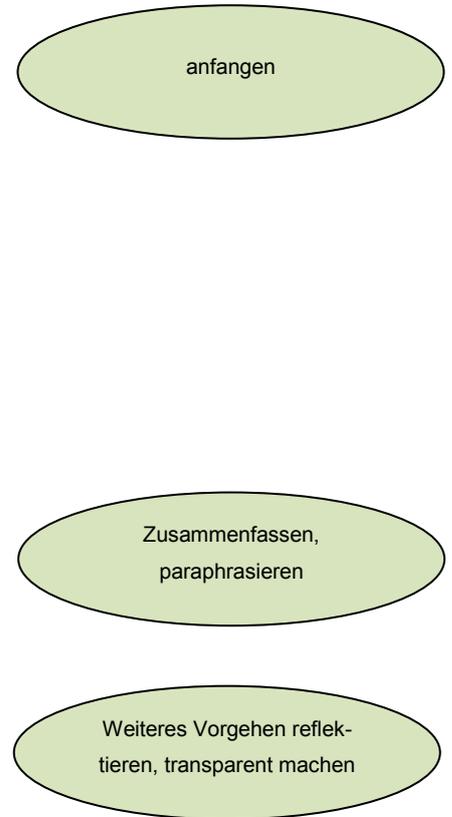
Aufgrund der oben beschriebenen Änderungen und Anpassungen hat sich nun das folgende Berner Beratungsmodell der Integrationsberatung ergeben:

Erstabklärungsgespräch

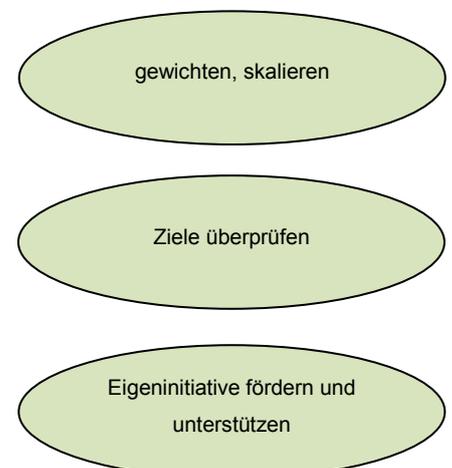
Beratungsmodule



Prozessfördernde Interventionen



Zwischengespräch



Standortgespräch

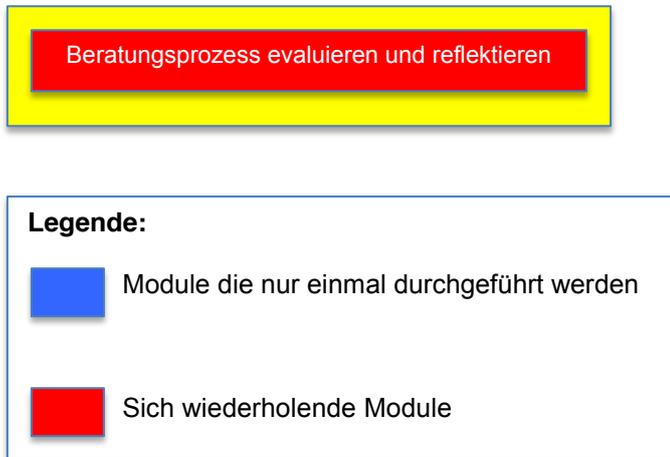


Abbildung 13: Das Berner Beratungsmodell der Integrationsberatung (eigene Darstellung angelehnt an BIZ Bern-Mittelland, 2012)

5.2. Kritische Reflexion

Im Grossen und Ganzen erwies sich die qualitative Inhaltsanalyse als passendes Verfahren um die Fragestellung zu beantworten.

Um die Nachvollziehbarkeit zu gewährleisten, wurden die Interviews aufgezeichnet und transkribiert, was rückblickend als sehr zeitintensive Arbeit bewertet werden kann. Die Herausforderung lag teilweise darin, meine eigenen Erfahrungen im Bereich der Beratung nicht in die Ergebnisauswertung einfließen zu lassen. Auch war es nicht ganz einfach, das Interview möglichst standardisiert und ohne abweichende Kommentare durchzuführen, da ich eine Teamkollegin der Befragten war.

Insbesondere war die deduktive Kategorienanwendung sehr hilfreich, um die Ergebnisse soweit wie möglich Vergleichbar zu machen. An dieser Stelle soll jedoch darauf hingewiesen werden, dass die Ergebnisse nicht verallgemeinert werden können, da es sich um eine relativ kleine Stichprobe handelte.

In Abstimmung mit den aus den Interviews gewonnenen Erkenntnissen, konnte das bestehende Beratungsmodell tatsächlich zielführend und praxisnah auf den Beratungsprozess der Integrationsberatung angepasst werden. Trotzdem muss hier angemerkt werden, dass das Modell wahrscheinlich nicht bei allen Zielgruppen der Integrationsberatung angewendet werden kann. Insbesondere bei Menschen mit schlechten Sprachkenntnissen, ist das überarbei-

tete Modell nur teilweise umsetzbar. Ebenfalls zu bedauern ist, dass aufgrund des eingeschränkten Umfangs dieser Arbeit, die Qualitätsstandards sowie die drei Ebenen des Beratungsgesprächs nicht berücksichtigt werden konnten. Weiter muss kritisch angemerkt werden, dass die Literaturliste nicht besonders umfangreich ist. Dies ist unter anderem darauf zurückzuführen, dass sich die vorliegende Arbeit auf zwei Hauptquellen, nämlich das Berner Beratungsmodell sowie das Beratungskonzept der Farb bezieht und ebendiese über eher kurze Literaturangaben verfügen.

5.3. Ausblick

Die Masterarbeit hat lediglich die Anwendbarkeit des Berner Beratungsmodells in der Integrationsberatung der Farb untersucht. Es wäre interessant, weitere Integrationsberatende aus anderen Arbeitsintegrationsunternehmen oder sogar Berufsberatende der IV zu befragen. Weiter wäre es spannend, das gesamte Berner Beratungsmodell inklusive Qualitätsstandards sowie den drei Ebenen des Beratungsgesprächs zu überarbeiten, hierfür könnte man die Ergebnisse zu den Erfolgsfaktoren und Stolpersteinen vertieft miteinbeziehen. Auch der gesamte Theorieteil des Berner Beratungsmodells könnte ergänzt werden.

In Anlehnung an das Berner Beratungsmodell und die Qualitätsstandards gibt es vom BIZ Bern-Mittelland zu den einzelnen Modulen zahlreiche Arbeitsblätter. Obwohl ich diese Arbeitsblätter und die darin beschriebenen Methoden in meiner Berufspraxis als Integrationsberaterin miteinbezogen habe, konnte ich aus zeitlichen Gründen nicht sämtliche in den Arbeitsblättern beschriebenen Methoden testen. Dementsprechend bin ich in der vorliegenden Masterarbeit nicht vertieft auf diese Arbeitsblätter eingegangen. Es wäre sicherlich sehr gewinnbringend, die vorgeschlagenen Methoden und dazugehörigen Arbeitsblätter weiter zu vertiefen und dessen Anwendbarkeit in der Integrationsberatung zu untersuchen.

Literaturverzeichnis

- AMI Aktive Integration. (2014). Beratungskonzept. Team Beratung und Vermittlung. Zollikofen: internes Papier.
- Arkowitz, H. & Miller, W.R. (2010). Motivierende Gesprächsführung bei der Behandlung psychischer Störungen. Weinheim und Basel: Beltz Verlag.
- Baeschlin, M. & Baeschlin, K. (2008). Einfach, aber nicht leicht – Leitfaden für lösungsorientiertes Arbeiten in sozialpädagogischen Organisationen. Winterthur: Verlag ZLB.
- BIZ Bern-Mittelland. (2012). *Das Berner Beratungsmodell. Module und Qualitätsstandards zur Beratung in Berufs-, Studien- und Laufbahnfragen* (ergänzte und aktualisierte Fassung).
- Connan, M.L. (1996). Wie können wir Ihnen helfen, uns wieder los zu werden? Aufsuchende Familientherapie mit Multi-Problemfamilien. Zeitschrift für systemische Therapie und Beratung, 14 (3), 178-185.
- De Shazer, S. (1997). Der Dreh (5. Auflage). Heidelberg: Carl Auer.
- Doran, G.T. (1981). There's a S.M.A.R.T. way to write management's goals and objectives. Management Review, 70, 11 S.35-36.
- Ertelt, B.-J. & Schultz, E.W. (1997). Beratung in Bildung und Beruf. Ein anwendungsorientiertes Lehrbuch. Leonberg: Rosenberger Fachverlag.
- Geiser, K. (2004). Problem- und Ressourcenanalyse in der Sozialen Arbeit – Eine Einführung in die systemische Denkfigur und ihre Anwendung (2. Aufl.). Luzern: Interact.

- Gesundheits- und Föhrsorgedirektion des Kantons Bern. (2013). Strategie berufliche und soziale Integration.
- Lang-von Wins, T. & Triebel, L. (2006). Kompetenzorientierte Laufbahnberatung. Heidelberg: Springer Medizin Verlag.
- Mayring, P. (2015). Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken (12. Aufl.). Weinheim und Basel: Beltz Verlag.
- Miller, W.R. & Rollnick, S. (2004). Motivierende Gesprächsführung. Freiburg im Breisgau: Lambertus-Verlag.
- Schmitz, L. (2016). Lösungsorientierte Gesprächsführung. Richtig beraten mit sparsamen und entspannten Methoden (3. Aufl.). Dortmund: Verlag modernes lernen.
- Staatssekretariat für Wirtschaft SECO. (2010). Arbeitslosenversicherung und Sozialhilfe: Zusammenarbeit bei der Arbeitsvermittlung. Studie zur Zusammenarbeit RAV - Sozialhilfe.
- Staub-Bernasconi, S. (2010). Menschenwürde und das Tripelmandat in der Sozialen Arbeit des ASD. Einführungsvortrag am ASD-Bundeskongress 2010. Hamburg: Hochschule für Angewandte Wissenschaften.
- Storch, M. & Krause, K. (2002). Selbstmanagement – ressourcenorientiert. Grundlagen und Trainingsmanual für die Arbeit mit dem Zürcher Ressourcen Modell. Bern: Huber.
- Thomann, Ch. & Schulz von Thun, F. (2011). Klärungshilfe 1. Handbuch für Therapeuten, Gesprächshelfer und Moderatoren in schwierigen Gesprächen (6. Aufl.). Reinbek: Rowohlt Taschenbuch Verlag.

Widulle, W. (2012). Gesprächsführung in der sozialen Arbeit. Grundlagen und Gestaltungshilfen (2. Aufl.). Wiesbaden: Springer.

Wolters, U. (2015). Lösungsorientierte Kurzberatung. Wiesbaden: Springer Gabler.

Anhang

Anhang 1

Interviewleitfaden (Experteninterview)

Angaben zum Gespräch
<ul style="list-style-type: none">• Datum• Dauer des Gesprächs
Angaben zur befragten Person
<ul style="list-style-type: none">• Name• Alter• Aus / Weiterbildung• Funktion• Anzahl Berufsjahre als Integrationsberaterin
Angaben zur Institution:
<ul style="list-style-type: none">• Name der Institution• Gründungsjahr• Anzahl Integrationsberater in der Institution

Einleitung
<ul style="list-style-type: none">• Begrüssung, Verdanken der Teilnahme• Vertraulichkeit der Daten• Notwendigkeit der Aufzeichnung• Zeitlicher Rahmen• Abgabe und Unterschrift Einverständniserklärung
Definition Integrationsberatung
Bitte erläutere den Auftrag einer Integrationsberaterin? Welche Tätigkeiten umfasst diese Funktion?
Klientel
Welches ist die Zielgruppe der Integrationsberatung? Wie sieht in der Regel die Ausgangslage aus bezüglich Freiwilligkeit?
Berater
Was braucht ein Berater, um diese Zielgruppe möglichst optimal zu unterstützen?
Beratungsablauf
Bitte erläutere ungefähr den Beratungsablauf (vom ersten bis zum letzten Gespräch)?
Erfolgsfaktoren
Was macht für dich eine erfolgreiche Beratung aus? Was sind aus deiner Sicht Erfolgsfaktoren für eine erfolgreiche Beratung? Bitte definiere die drei, nach deinen Erfahrungen, wichtigsten Erfolgsfaktoren? Wie könnte man diese Faktoren umsetzen?

Stolpersteine

Was sind in deinen Augen Stolpersteine in der Integrationsberatung? Bitte definiere die wichtigsten drei Stolpersteine? Wie könnte man diesen entgegenwirken?

Berner Beratungsmodell

Welche Beratungselemente vom Berner Beratungsmodell können direkt angewendet werden? Wo sind Anpassungen notwendig? Was ist für die Integrationsberaterin nicht relevant? Was fehlt?

Welche Beratungselemente sind gleich oder ähnlich und welche unterscheiden sich von der Integrationsberatung?

Welche Beratungselemente, von den sich unterscheidenden, könnte man in der Integrationsberatung anwenden und welche nicht?

Bräuchte das Berner Beratungsmodell noch Ergänzungen, um es zielführend in der Integrationsberatung anwenden zu können? Wenn ja welche?

Schlussfrage

Hast du noch ein Anliegen, möchtest du sonst noch etwas anfügen, was ich nicht erfragt habe?

Anhang 2

Zürcher Hochschule
für Angewandte Wissenschaften



IAP
Institut für Angewandte
Psychologie

www.iap.zhaw.ch

7.2 Selbständigkeits- und Herausgabeerklärung

MAS-Arbeit:

im Studiengang:

Selbständigkeitserklärung Studierende

Erklärung des MAS-Studierenden /der MAS-Studierenden

Ich erkläre hiermit, dass ich die vorliegende Arbeit selbständig und ohne Benutzung anderer als der angegebenen Hilfsmittel angefertigt habe. Alle wörtlichen oder sinngemäss verwendeten Gedanken, Aussagen und Argumente sind unter Angabe der Quellen (einschliesslich elektronischer Medien) kenntlich gemacht. Die vorliegende Arbeit oder Auszüge daraus wurden in keiner anderen Prüfung vorgelegt.

Bethn, 22.1.18
.....
(Ort, Datum)


.....
(Unterschrift des Verfassers/der Verfasserin)

Die MAS Arbeiten sind grundsätzlich öffentlich zugänglich. In begründeten Fällen können Einschränkungen der Herausgabe festgelegt werden. In einzelnen Fällen werden die MAS Arbeiten elektronisch auf der ZHAW Internetseite veröffentlicht. Diese elektronische Veröffentlichung beinhaltet jedoch keinen rechtlichen Anspruch auf eine Publikation.

Herausgabeerklärung Betreuungsperson

Die vorliegende MAS-Arbeit darf

- Uneingeschränkt herausgegeben werden
- Nur unter Aufsicht der Betreuungsperson oder der Studiengangleitung eingesehen und nicht vervielfältigt werden
- Nicht herausgegeben werden

Zürich, 6.3.18
.....
(Ort, Datum)


.....
(Unterschrift der Betreuungsperson)