HdBA
Hochschule der Bundesagentur für Arbeit
University of Applied Labour Studies

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung

AUFSTIEG DURCH BILDUNG
OFFENE HOCHSCHULEN

Virtuelle Lernformate in der Weiterbildung von Fachkräften im Öffentlichen Dienst:

Ein Webinar-Pilot zur interkulturellen Sensibilisierung in der Beratung

Dipl.-Arbeitswiss. Lucia Mihali (wissenschaftliche Mitarbeiterin)
Prof. Dr. Türkan Ayan (Projektleitung)

(Aus)Bildungskongress der Bundeswehr 2016 in Hamburg

Überblick

- Kontext Bundesagentur für Arbeit (BA)
- Interkulturelle Kompetenz - Schulungsbedarf: Erkenntnisse aus dem BEST WSG Projekt
- Pilotierungen im BEST WSG Projekt

Bildquelle: Halamoda, 2015

BA – Dienstleister am Arbeitsmarkt

35,16 Mrd. Euro Einnahmen
31,44 Mrd. Ausgaben

96.300 Mitarbeiter (bzw. Kapazität in Vollzeitäquivalenten)

2,79 Mio. Arbeitslose
4,37 Mio. Leistungs-empfänger ALG II

Quelle: Geschäftsbericht der BA 2015

Körperschaft des Öffentlichen Rechts mit Selbstverwaltung: Ein „Unternehmen“ mit öffentlichem Auftrag

- Zentrale (Nürnberg),
- 10 Regionaldirektionen,
- 156 Agenturen für Arbeit und
- ca. 600 Dependancen,
- 303 Jobcenter (gemeinsame Einrichtungen)
- Besondere Dienststellen: Familienkasse, HdBA, IAB, etc.

Vermittlung

Beratung

Förderung

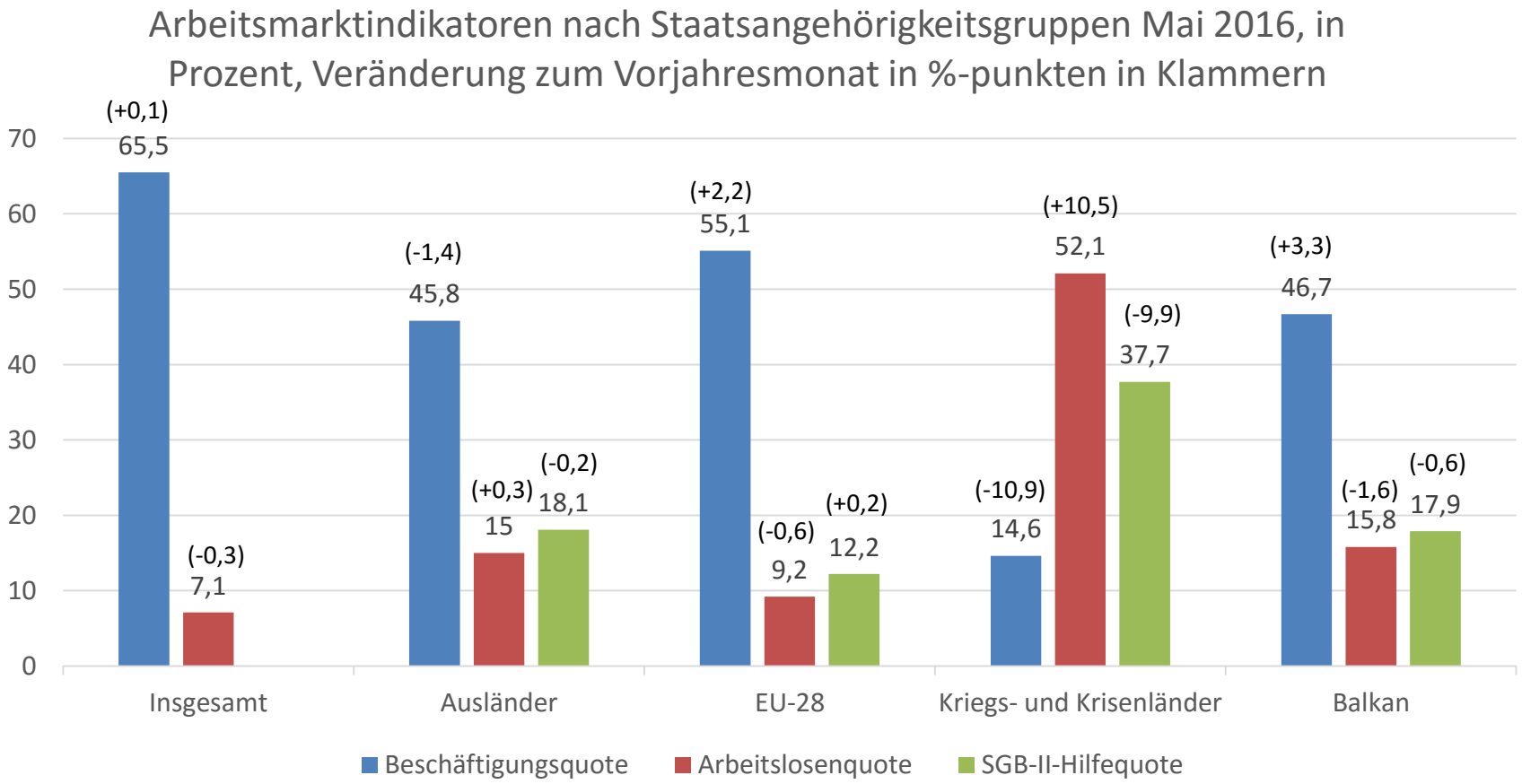
Leistungen

Arbeitsmarkt-statistiken

Ordnungsaufgaben

Quelle: www.arbeitsagentur.de

Kunden der BA



Quelle: IAB, 2016

Die Hochschule der BA

Campus Mannheim

HdBA

Campus Schwerin

Leitthemen: Beratung, Vermittlung und Integration

Zahlen (Jan. 2016):

- Etwa 500 BA Studierende / Jahr (gesamt ca. 1400)
- Ca. 30 Masterstudierende pro Jahr
- 24 Professor(inn)en
- 15 Lehrkräfte
- 13 wiss. MA in Projekten
- Ø 30.000 EUR an Drittmittel pro Professur

Studium und Lehre

Dual und interdisziplinär

Zwei Bachelorstudiengänge:

- Beratung für Bildung, Beruf und Beschäftigung
- Arbeitsmarktmanagement

Ein Masterstudiengang:
Arbeitsmarktorientierte Beratung

Angewandte Forschung

Drittmittelprojekte:
EU, BMBF, DAAD, Eidgenössisches Hochschulinstitut für Berufsbildung (EHB), Hans-Böckler-Stiftung

Kooperationen mit der BA

Projekte der HdBA

Ausbildung verantwortungsbewusster Fach- und Führungskräfte für die BA, Weiterentwicklung der BA-Dienstleistungen durch wissenschaftsbasierte Innovationen und kritische Reflexion

INTERKULTURELLE KOMPETENZ - SCHULUNGSBEDARF: ERKENNTNISSE AUS DEM BEST WSG PROJEKT

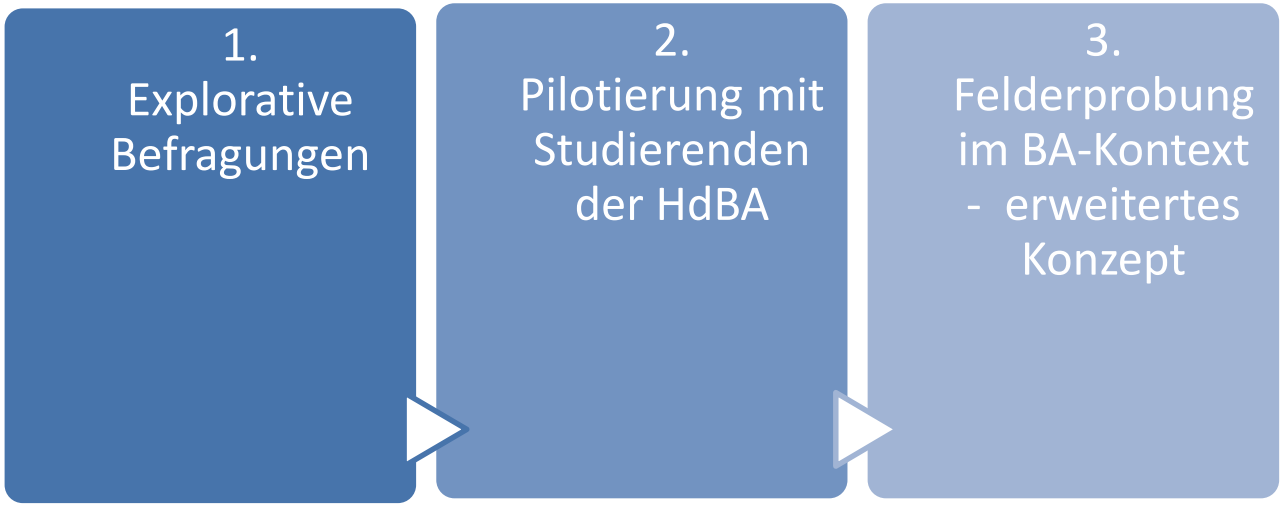
Projekthintergrund

- 2008 Start einer **Qualifizierungsinitiative** von Bund und Ländern
- **BMBF-Wettbewerb** „Aufstieg durch Bildung-offene Hochschulen“ Teil der Initiative
- 1. Förderphase: 10/2011 – 03/2015
- 2. Förderphase: 04/2015 – 09/2017
- **Ziele**: u.a.
    - Verbesserung der Durchlässigkeit von beruflicher und hochschulischer Bildung
    - Förderung von Konzepten für berufsbegleitende und berufsintegrierende Studiengänge
    - Fokussierung besonderer Zielgruppen: z. B. Nichttraditionelle Studierende, MigrantInnen, aufstiegsinteressierte Frauen, Quereinsteiger, Schlüsselgruppen

Projektschwerpunkte

Zielgruppen	**Migranten**	**Frauen**	**Personalverantwortliche**		
Bildungs-produkte im Feld	Online-Schulung zur interkulturellen Sensibilisierung von Berater/innen im BA Kontext	anrechenbare Aufstiegsqualifizierung (ECTS-Relevanz)	Sensibilisieren für frauengerechte Aufstiegswege (Online-Schulung)	Anrechenbare Schulung zu PE-Inhalten (ECTS-Relevanz)	Empowerment der Personaler (Online-Schulung)
Begleit-forschung	Evaluation von Anpassungs-qualifizierungen	erfolgskritische Faktoren bei der Erstellung von Anerkennungs-bescheiden	Evaluation von genderspezifischen Qualifizierungs-angeboten	Analysen und Auswertungen zur Personalarbeit mit besonderen Zielgruppen	

Entwicklung der Webinar-Reihe – dreistufiges Vorgehen



Haben MigrantInnen besondere Beratungsbedarfe?

Delphi-Befragung aus 2010

Quelle: Kohn, 2011, S. 7
Bildquelle: Halamoda, 2015

Rolle der Beratung/BeraterInnen

BEST WSG - Explorative Befragung aus 2012: N=30 MigrantInnen

=> **Beratung …**

„Es gibt Hoffnung und Sicherheit zu wissen, da ist jemand, zu dem ich gehen kann [...]“ (Interview Nr.18).
„Sie hat immer gesagt ´du kannst das, du schaffst das`“ (Interview Nr.14).

…als Förderfaktor

„[...] wenn ich frage nicht, niemand antwortet, wenn ich stelle Fragen, dann ja, dann antworten sie. Aber ich muss wissen, worüber kann ich fragen? [...] wieso musste ich das alles allein suchen?“ (Interview Nr.12)

…als verpasste Chance

Quelle: Mihali, Müller & Ayan, 2012, S. 11, 14, 17

Sichtweisen von BeraterInnen und Ratsuchenden

BEST WSG - Pilotbefragungen aus 2014 zu Beratung von MigrantInnen:

BA-BeraterInnen (N=58):

- messen der Sprache die größte Bedeutung in der Beratung (Rang 1).
- sehen Kulturelle und religiöse Aspekte als große Herausforderung (Rang 2).
- unterschätzen tendenziell Wissensdefizite bzw. Stellenwert von allgemeinen Informationen für die Zielgruppe der MigrantInnen.

MigrantInnen (N=25):

- sprachliche Aspekte spielen eine untergeordnete Rolle.
- für 40% war das Beratungs-gespräch nicht hilfreich

=> Quantitative Befragung (N=96):

- über 40% wünscht sich mehr Informationen

Quellen: Müller & Ayan, 2014; Müller & Ayan, 2015.
Bildquelle: Halamoda, 2015

Schlussfolgerungen

Befunde bzgl. BeraterInnen der Regeleinrichtungen:

- Tendenz zur Kulturalisierung bzw. Personalisierung
- Eigenanteil kaum erkannt und reflektiert
- Wissensvermittlung zu migrationsspezifischen Themen notwendig
- Auseinandersetzung mit der eigenen kulturellen Identität angebracht

Quelle: Müller & Ayan, 2014

Pilotierungen im BEST WSG Projekt

Warum Schulungsangebote für BA-Fachkräfte?

Status Quo BA

- Schulung von 5.000 BA-MA bis Ende 2015 – Ziel: Anforderungen durch die steigende Zuwanderung meistern
- Bisherige Schulungen zur interkulturellen Sensibilisierung – freiwillig, oft im Rahmen von Pilotprojekten
- Keine flächendeckenden Schulungsmaßnahmen in dem Themenfeld

Explorative Befragung von BA-Fachkräften (2016)

- 35 von N=46 Befragten (76,1%) schätzen den Schulungsbedarf als hoch bis sehr hoch ein.
- 25 von N=46 Befragten (54,4%) geben an, dass kein Angebot bzw. keine Möglichkeit oder keine Zeit zur WB im Bereich interkulturelle Kompetenz gegeben sei.
- Top 3 Inhaltswünsche:
  - kulturelle Unterschiede
  - rechtliche Grundlagen
  - Anerkennung ausländischer Abschlüsse

Quellen: BA, 2016c, S. 31
Mihali & Ayan, 2016b

Warum webbasierte Schulungsangebote?

Kosten- und Zeitersparnis	Vorbehalte potenzieller Nutzer
Erleichterter Zugang / Flexibilität	Mangelndes technisches Verständnis
Vereinbarkeit von Familie, Beruf und Studium	Technische Störungen
Ortsungebundenheit	Weniger Interaktionsmöglichkeiten
Einsatz zeitgemäß	Direkter Kontakt fehlt

Zusätzliche Erfolgselemente:

- langfristige Verfügbarkeit,
- Begleitung durch Trainer,
- Anonymer Austausch in der Gruppe /Gruppenkohäsion,
- Serious-Games-Elemente zur Motivationsförderung

<u>Neue Studien aus dem Gesundheitsbereich</u>

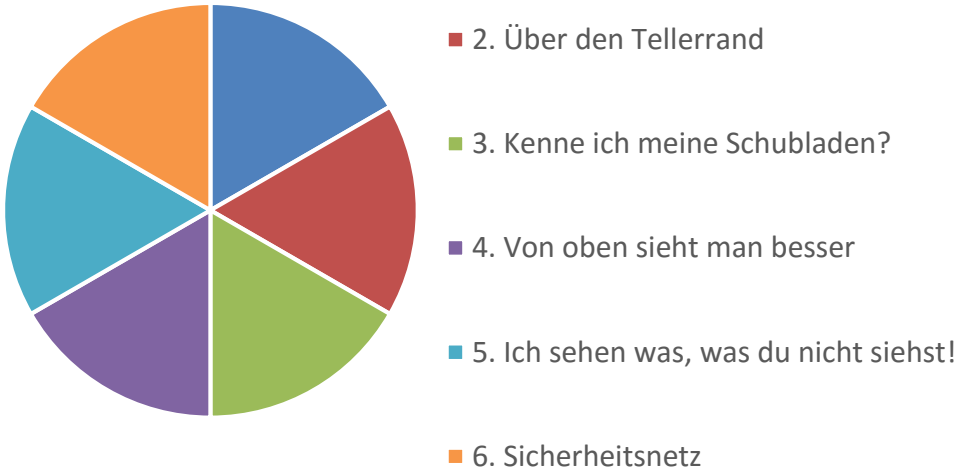
⇒ Chancen und Wirksamkeit von Online-Kursen bzw. –Interventionen bei Tabakentwöhnung bzw. Prävention von Depressionen:

! **Einstellungs- bzw. Verhaltensänderungen**

Quellen: vgl. Wieschowski, 2015; Mihali & Ayan, 2016a; Zeidler & Kleiber, 2016; Buntrock, Ebert, Lehr, Smit, Riper, Berking, Cuijpers, 2016

1. Webinar-Pilot mit angehenden BA-Fachkräften

Konzept und Themensetzung der Webinar-Reihe



<u>(Selbst-)Reflexion:</u>

1. Vielschichtigkeit der Lebenswege und einflussnehmenden Faktoren
2. Relativität des Kulturkonzeptes sowie der Werte/Wertehaltungen
3. Stereotype und Vorurteile

<u>Handlungskompetenzen:</u>

4. Umgang mit Irritationen in der Kommunikation / Sprachbarrieren
5. Empowerment, Ressourcenaktivierung
6. Bedeutung und Aufbau von Netzwerken – Fokus Flüchtlinge

Quelle: Mihali & Ayan, 2016a

Durchführung der 1. Pilotierung

Rahmenbedingungen

- Zeitraum: Ende Januar 2015 – Mitte Februar 2016
- Anzahl der Sitzungen: W1 – W6 + Nachholtermine

=> 4 Termine pro Woche

- Teilnehmer - W1: N=22 -> bis W6 N=18 (Teilnahmequote 81,9%)
- Uhrzeit: 19 Uhr
- Dauer: 1 Zeitstunde
- Web-Konferenztool: Adobe Connect

Quelle: Mihali & Ayan, 2016a
Bildquelle: Halamoda, 2015

Durchführung der 1. Pilotierung am Beispiel einer Webinarsitzung

Webinar 4: „Von oben sieht man besser“ – Umgang mit Irritationen in der Kommunikation und Sprachbarrieren

Detailplan W4:

Zeit	Inhalt	Methode	Material
15 Min.	*Technik-Check im Vorfeld*		
5 Min.	Begrüßung der TN; Vorstellung Einheit	Präsentation	PPT
5 Min.	Irritationen in Alltagssituationen	Präsentation	PPT, Chat
15 Min.	Irritation in der Beratung	Rollenspiel Moderatorinnen Diskussion	Folien Fallbeispiel, Reflexionsfragen
10 Min.	Metakommunikation	Präsentation	PPT, Chat
15 Min.	Sprachbarrieren	Präsentation, Diskussion	PPT, Chat
5 Min.	Hausaufgabe - Denkübung	Präsentation	PPT
5 Min.	Abschluss & Evaluation		Folie Links

Quelle: Mihali & Ayan, 2016a
Bildquelle: Halamoda, 2015

Durchführung der 1. Pilotierung am Beispiel einer Webinarsitzung

W4: Aufteilung Input – Interaktion

- **Intro:** 3 Folien
- **Irritationen in der Kommunikation:** 1 Folie Inhalt, 3 Folien Fallbeispiel
- **Metakommunikation:** 3 Folien Inhalt
- **Umgang mit Sprachbarrieren:** 6 Folien Inhalt
- **Hausaufgabe:** 1 Folie Denkübung „The nine dot problem“
- Evaluation, Abschluss

In Summe:

➔ 13 Folien Inhalt

➔ 4 Folien Fallbeispiel, Übung

Evaluation der Webinar-Reihe

- Online Fragebögen Wt1 – Wt6: Beteiligung Abfall 100% -> 47,8%

Evaluationsfelder:

- Erfolgreiche Vermittlung der Inhalte – für jede Einheit spezifiziert
- Aufbau und Methoden
- Feldtransfer der Inhalte - Praxisrelevanz
- Benotung der Sitzungen/Dozentin: 2,1-2,9/2,2-2,8
- Bewertung des Formats

Schlussbetrachtung:

Die verschiedenen Faktoren – Inhalte, Methodik/Didaktik, Technik/Technologie, Zeit – scheinen stark miteinander verwoben und gleichzeitig verantwortlich für den Lehr-/Lernerfolg zu sein.

⇒ S. Ergebnisbericht unter http://www.bestwsg-hdba.de/

Quelle: Mihali & Ayan, 2016a
Bildquelle: Halamoda, 2015

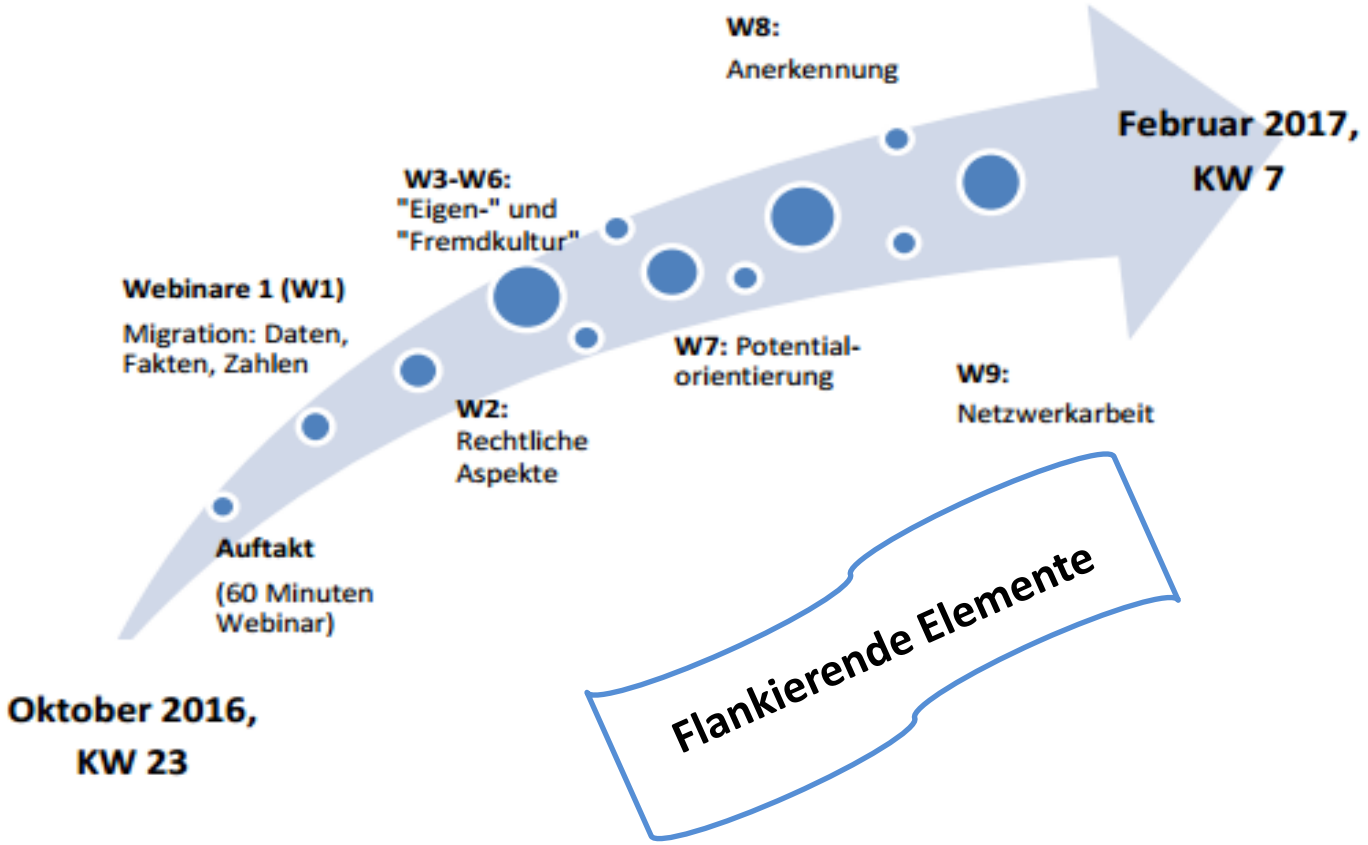
Weiterentwicklung der webbasierten Schulung für Pilotierung im Feld

- Erweiterung der Inhalte und des Umfangs von 6 auf 10 Sitzungen – auf Basis von Evaluationsergebnissen und Angaben aus aktueller Befragung zum Thema Qualifizierungsbedarf/Wunschinhalte – siehe Seiten 15, 23.
- Auftakt-Veranstaltung als Einführung in Adobe Connect, Chancen und Grenzen des Formats, Überblick Struktur der webbasierten Schulung
- Einsatz von Experten für Vorträge zu spezifische Themen wie relevante rechtliche Aspekte, Anerkennung ausländischer Abschlüsse
- Flankierende Online-Maßnahmen – wie z. B. eBibliothek, Selbsttests, Learn-Nuggets, Diskussionsforum, Arbeitsräume, Begleitung/Tele-Tutoring (synkron und asynkron) auch zwischen und nach den Webinaren
- Dauer nach Thema variabel: 1-1,5 h
- Entzerrung auf 2 Einheiten/Monat

Quelle: Mihali & Ayan, 2016a
Bildquelle: Halamoda, 2015

Planung der 2. Pilotierung

Webinar-Reihe „Kulturelle Begegnungen – Gewohntes und Ungewohntes“



Quelle: Mihali & Ayan, 2016b

Kontakt

Prof. Dr. Türkan Ayan
Projektleiterin
Professorin für Psychologie

Hochschule der BA (HdBA)
Seckenheimer Landstraße 16
68163 Mannheim

0621/4209-109
Mail: Tuerkan.Ayan@arbeitsagentur.de

Lucia Mihali
Wissenschaftliche Mitarbeiterin
Dipl.-Arbeitswiss, Dipl.-Soziologin

Hochschule der BA (HdBA)
Seckenheimer Landstraße 16
68163 Mannheim

0621/4209-104
Mail: Lucia.Mihali@arbeitsagentur.de

Projekthomepage: www.bestwsg-hdba.de

BEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung

Quellen

- **Bundesagentur für Arbeit (2015).** *Arbeitslose und Arbeitsuchende nach Staatsangehörigkeit und ausgewählten Strukturmerkmalen.* https://statistik.arbeitsagentur.de. Letzter Zugriff am 02.09.2016.
- **Bundesagentur für Arbeit (2016a).** *Arbeitslose und Arbeitsuchende nach Staatsangehörigkeit und ausgewählten Strukturmerkmalen.* Berichtsmonat: August 2016. https://statistik.arbeitsagentur.de. Letzter Zugriff am 02.09.2016.
- **Bundesagentur für Arbeit (2016b).** *Arbeitsmarkt in Kürze: Fluchtmigration.* https://statistik.arbeitsagentur.de. Letzter Zugriff am 01.09.2016.
- **Bundesagentur für Arbeit (2016c):** *Geschäftsbericht 2015.* https://www.arbeitsagentur.de. Letzter Zugriff am 02.09.2016.
- **Halamoda, S. (18.06.2015).** Graphic recording. Zeichnungen erstellt und freigegeben für die Projekte des Wettbewerbs „Aufstieg durch Bildung“.
- **Kohn, K-H. P. (2011).** *Migrationsspezifische beschäftigungsorientierte Beratung – spezifische Themen, spezifische Bedarfe. Ergebnisse einer Delphi-Breitband-Erhebung.* Herausgegeben von Facharbeitskreis "Beratung" vom Netzwerk "Integration durch Qualifizierung". Berlin.
- **Mihali, L., Müller, E. M. & Ayan, T. (2012).** Erwerbsverläufe von Migrantinnen im Sozial- und Gesundheitswesen. Welche Implikationen ergeben sich für eine migrationsspezifische Beratung? In *BIOS - Zeitschrift für Biographieforschung, Oral History und Lebensverlaufsanalysen*, 25 (2), S. 228–242.

Quellen

- **Mihali, L. & Ayan, T. (2016a).** *Ergebnisbericht. Webinar-Pilot zur interkulturellen Sensibilisierung in der Beratung – Pilotphase mit angehenden BA-Fachkräften als Proband(inn)en.* Noch unveröffentlicht.
- **Mihali, L. & Ayan, T. (2016b).** *Ergebnisbericht. Interkulturelle Kompetenz als Element professioneller Beratung – eine explorative Befragung der BA-Fachkräften.* Noch unveröffentlicht.
- **Müller, E. M. & Ayan, T. (2014).** *Beratung von Migrantinnen und Migranten: Herausforderungen, Unterstützungsbedarfe, kulturelle Begegnungen. Eine explorative Analyse der Sichtweisen von Beratern und Ratsuchenden.* Köln: Kölner Wissenschaftsverlag.
- **Müller, E. M. & Ayan, T. (2014).** Empathie, Sprache und Beraterkompetenz als Einflussfaktoren auf Zufriedenheit in der Anerkennungsberatung – Eine Befragung von Ratsuchenden in Deutschland. In *Migration und Soziale Arbeit*, 2/2015, S. 170-177.
- **Wieschowski, S. (2015).** Lehre im virtuellen Hörsaal. Webinare als Baustein eines Blended-Learning-Konzepts zwischen Hochschule, Weiterbildung und Berufspraxis. In M. Schäfer, M. Kriegel, T. Hagemann (Hrsg.): *Neue Wege zur akademischen Qualifizierung im Sozial- und Gesundheitssystem. Berufsbegleitend studieren an Offenen Hochschulen.* S. 183-195. Münster: Waxmann Verlag.
- **Zeidler, W. & Kleiber, D. (2016).** SQUIN, ein neuartiges, onlinebasiertes Gruppentraining zur Tabakentwöhnung: Aufbau, methodischer Hintergrund und Wirksamkeit. In *report psychologie 1/2016*. S. 6-17.