

Trainingskurs für interkulturelle Mediatoren für Migranten



Teil IV

Praktisches Training

Methodologie

© TIME Projektpartnerschaft, 2016

www.mediation-time.eu

Bearbeiter des Dokuments:

Olympic Training and Consulting Ltd

Entwicklung des Dokuments:

BEST Institut für berufsbezogene Weiterbildung und Personaltraining GmbH

BGZ Berliner Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit mbH

Intercultural Mediation Unit of Federal Public Service Health, Food Chain Safety & Environment,
Belgium

Lisbon Municipal Police

Olympic Training and Consulting Ltd

Programma integra società cooperativa sociale

Uniwersytet Papieski Jana Pawła II w Krakowie

Kontakt:

Olympic Training and Consulting Ltd (Projektkoordinator), www.olympiakokek.gr



Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung trägt allein der Verfasser; die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.

Inhaltsverzeichnis

- Inhaltsverzeichnis 3
- 1. Einleitung..... 4
- 2. Bewährte Verfahrensweisen in der praktischen IMfi-Ausbildung 5
- 3. Empfohlene Strukturen für das praktische Training 7
 - 3.1 Dauer und Zeitpunkt 7
 - 3.2 Unterbringung in Institutionen 8
 - 3.3 Definition der Aufgaben von Trainee, Supervisor und Institutionen 10
- 4. Supervision 11
- 5. Coaching 14
- 6. Länderspezifische Empfehlungen..... 16

1. Einleitung

Praktisch gesehen ist das On-The-Job Training ein wesentlicher Aspekt der beruflichen Bildung. Es ist eine der wichtigsten Möglichkeiten, „Learning-By-Doing“ in der Erwachsenenbildung umzusetzen. Die Ausbildung interkultureller Mediatoren stellt dabei keine Ausnahme dar. Interpersonelle, soziale und interkulturelle Kompetenzen, die insbesondere von interkulturellen Mediatoren erwartet werden, können allein durch die Ausbildung in realen Arbeitsbedingungen auf einem befriedigenden Niveau erworben werden.

On-The-Job-Ausbildungssysteme in der beruflichen Bildung sind in den Partnerländern sehr unterschiedlich. Der Zweck der hier empfohlenen praktischen Ausbildungsmethodik ist daher die Bereitstellung von Richtlinien und eines allgemeinen Konzepts. Diese stellen einen qualitativen Rahmen für das praktische Mediatortraining in verschiedenen Kontexten zur Verfügung, anstatt einer detaillierten Umsetzungsmethodik für jedes Land. Spezifische Aspekte im Kontext des nationalen oder regionalen praktischen Trainings, die erhebliche Auswirkungen auf die Nachhaltigkeit der empfohlenen Methodik haben und möglicherweise Änderungen erfordern, werden im letzten Teil des Dokuments je Land dargestellt.

Bewährte Verfahrensweisen aus dem praktischen Mediatortraining, die als Anregung für das empfohlene Trainingsprogramm dienen, werden zu Beginn dieses Dokuments kurz beschrieben. Diese Verfahrensweisen wurden entweder im intellektuellen Output O2 des TIME-Projekts präsentiert (Beschreibung von 10 guten Praktiken in der IMfl Ausbildung in ganz Europa und Vorschläge für deren Übertragung) oder während der Durchführung des Projekts festgestellt.

2. Bewährte Verfahrensweisen in der praktischen IMfl-Ausbildung

A. Während des TIME-Projekts identifizierte Good Practice

- 1) In den frühen 1990er Jahren entwickelte die belgische Regierung ein interkulturelles Mediationsprojekt im Gesundheitswesen (erste Good Practice in O2). Dies war der erste Schritt, um Mediatoren in einem 1.200 Stunden umfassenden Ausbildungsprogramm zu trainieren und das formale Unterricht (theoretisch), Lernen „On the Job“, Supervision und Coaching umfasst. Das On-the-job-Training hatte eine Dauer von 300 Stunden. Nach drei Monaten der theoretischen Grundlagenausbildung wurden das praktische Training und das Coaching eingeführt, so dass Theorie, Praxis und Coaching im wöchentlichen Wechsel erfolgten. Am Anfang wurde das Coaching intensiver betrieben. Mit steigenden Erfahrungen der Auszubildenden und einer Intensivierung des praktischen Trainings wurde dies reduziert. Die Trainer waren ausgebildete Pädagogen oder Psychologen in der Krankenpflege. Sie wurden von einem eigenen Coach koordiniert, der ausschließlich im Projekt arbeitete. Die praktische Ausbildung fand in Krankenhäusern, Zentren für Mütter und Kinder, Polikliniken und Psycho-Medizinischen-Zentren statt. Sie wurde von Mitarbeitern dieser Einrichtungen überwacht, welche wiederum mit externen Koordinatoren und Supervisors kooperierten, die für jeweils sechs Mediatoren verantwortlich waren.

Eingeführte Elemente: Die schrittweise Einführung der praktischen Ausbildung, im Wechsel mit theoretischer Ausbildung, innerhalb der Woche (siehe Option B); schrittweise Erhöhung der Trainingsintensität und der Verantwortlichkeiten der Auszubildenden; Strukturen der Supervision und des Coachings; die Dauer der theoretischen und praktischen Ausbildung.

- 2) In Brüssel wird der Kurs für Entwicklungsagenturen und interkulturelle Mediatoren durch den CBAI organisiert (dritte Good Practice in O2) und dauert 2 Jahre (750h): 540h Theorie, 150h Praxis und 60h Coaching. Die praktische Ausbildung wird in die beiden Jahre der Ausbildung eingebettet, wobei das erste Jahr 50h und das zweite Jahr 100h der beruflichen Praxis beinhalten.

Eingeführte Elemente: Die praktische und theoretische Ausbildung findet in verschiedenen Phasen statt (siehe Option B). Die Intensität des praktischen Trainings nimmt mit der Zeit zu, wobei Coaching einen wichtigen Bestandteil der Ausbildung darstellt. Der TIME IMfl Kurs nutzt ein ähnliches Verhältnis zwischen den theoretischen und praktischen Inhalten der Ausbildung und des Coachings.

- 3) Der von der Paris Diderot Universität in Frankreich angebotene Master-Studiengang für Sozial- und Wirtschaftsmediation und Dolmetschen (MISC) (sechste Good Practice in O2) hat eine Laufzeit von 2 Jahren (700 Stunden). Ab dem zweiten Kursjahr besitzen die Auszubildenden den Lehrlingsstatus. Die Vermittlung von praktischen und theoretischen Kenntnissen findet im wöchentlichen Wechsel statt. Für bestimmte Monate (im Frühjahr) arbeiten die Auszubildenden vollzeitlich in einem professionellen Umfeld. Sie können unter einer Vielzahl von Einrichtungen wählen.¹ Dies sind z.B.: private und öffentliche Gesundheitseinrichtungen, interkulturelle

¹ <http://www.eila.univ-paris-diderot.fr/formations-pro/masterpro/misc/index>

Beratungen, Institute für Ethno-Psychiatrie, öffentliche Dienstleistungen, die mit Migrationsbewegungen in Beziehung stehen (OFII, OFPRA, CADA), Vereinigungen wie das Rote Kreuz, Primo Levi, Médecins du Monde etc., Gerichte, Polizei, Grund- und Sekundarschulen, Gemeinden sowie sozialpädagogische und sozialmedizinische Einrichtungen.

Eingeführte Elemente: Der Wechsel zwischen theoretischer und praktischer Ausbildung nach Abschluss eines wesentlichen Teils der theoretischen Ausbildung (siehe Option B) sowie die empfohlenen Einrichtungen für die praktische Ausbildung.

B. Good Practice aus Deutschland: Ausbildung für Sprach- und Integrationsmittlern

Seit 2002 bildet die Diakonie Wuppertal Menschen zu Sprach- und Integrationsmittlern (Sprint) aus.

Die Effektivität des umgesetzten Ausbildungsmodells, das so genannte "Wuppertaler Modell", führte zur Anerkennung durch das Land und zur Weiterentwicklung sowie Institutionalisierung als offizielle Ausbildung für professionelle Sprach- und Integrationsmittler. Die Ausbildung dauert 18 Monate und folgt den bundesweit einheitlichen Qualitätsstandards. Die theoretische Ausbildung dauert 13,5 Monate (ca. 2000 Unterrichtseinheiten) und umfasst neun Wissensgebiete (Reflexionskompetenz, soziale und kommunikative Kompetenzen, Migration und Partizipation, Bildung, soziale Dienste, Gesundheit, Theorie und Praxis des Dolmetschens, deutsche Terminologie, Unterstützungsfelder wie IKT-Kompetenzen, Arbeitssuche und Sozialkunde). Das praktische Training in Form eines Praktikums dauert 15 Wochen (588 Stunden oder 700 Unterrichtseinheiten). Drei theoretische Lernphasen von jeweils sechs Monaten finden im Wechsel mit drei Praktikumsphasen statt. In diesen Phasen lernen die Teilnehmer intensiv ihre zukünftigen Interventionsbereiche kennen und erwerben institutionelles Wissen.

Das Training ist kompetenz- und ressourcenorientiert. Nach dem erfolgreichen Abschluss einer Abschlussprüfung erhalten die Absolventen ein Sprint Zertifikat, das in ganz Deutschland anerkannt ist. Die Abschlussprüfungen werden von drei Hochschulen durchgeführt (Alice-Salomon-Hochschule Berlin für soziale Dienste und Bildung, Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf für die Gesundheit, Johannes-Gutenberg-Universität Mainz für das Dolmetschen).²

Eingeführte Elemente: Die praktische und theoretische Ausbildung findet in verschiedenen Phasen statt (siehe Option B). Der Zweck des praktischen Trainings ist dabei die direkte Beteiligung der Auszubildenden in ihren zukünftigen Interventionsbereichen und der Erwerb von institutionellem Wissen. Die praktische Ausbildung findet unter realen Arbeitsbedingungen statt. Die Auszubildenden sind ein integraler Bestandteil der Institutionen.

² Mehr Informationen sind zu finden auf: <http://www.sprachundintegrationsmittler.org/index.php/sprach-und-integrationsmittler/qualifizierung>

Die Sprint-Qualifizierung: Inhalt und Ablauf (pdf)

<http://www.sprachundintegrationsmittler.org/index.php/infothek/basisinfo/detail>

Poster: Berufsprofil Sprach- und Integrationsmittler/-in (pdf)

<http://www.sprachundintegrationsmittler.org/index.php/infothek/basisinfo/detail>

https://de.wikipedia.org/wiki/Sprach-_und_Integrationsmittler

3. Empfohlene Strukturen für das praktische Training

3.1 Dauer und Zeitpunkt

Der TIME IMfl Trainingskurs wurde für die berufliche Einstiegs- und Weiterqualifizierung entwickelt. Naturgemäß unterscheiden sich die praktischen Trainingsprogramme zwischen Kursen, die das gesamte Trainingspaket umsetzen, und Qualifizierungskursen, die nur bestimmte Module oder Themen behandeln. In Bezug zur Trainingsmethodik, die in O4-A2 präsentiert wurde, sollte der praktische Teil in beiden Fällen 25% des gesamten Trainings ausmachen.

Die tatsächliche Dauer der Trainingskurse kann in Abhängigkeit von der Art der Berufsbildung (Anfangs- oder Weiterbildung), aufgrund des Ausbildungsanbieters, der Klassifizierung des Kurses in den NQR oder auch aufgrund von ähnlichen Rahmenvorschriften variieren. Die weiter unten genannten Empfehlungen beziehen sich auf einen 1.200-Stunden-Kurs, der sich auf 900 Stunden theoretische und 300 Stunden praktische Ausbildung als auch auf Coaching aufteilt. Die Dauer des Kurses entspricht der empfohlenen Moduldauer der vorgestellten Trainingsmethodik. Wenn die Dauer den lokalen Begebenheiten angepasst wird, ist es ratsam Anpassungen vorzunehmen, die im Einklang mit dem anteiligen Gewicht der ECVET Einheiten erfolgen, die in O6 gemacht wurden.

Im Einklang mit den unterschiedlichen Strukturen der Partnerländer, werden für die **Erstausbildung** zwei unterschiedliche Trainingsprogramme empfohlen. **Option A umfasst das Angebot der gesamten theoretischen Ausbildung, begleitet von regelmäßigen Studienbesuchen.** Nach dem Abschluss der theoretischen Ausbildung beginnen das On-The-Job-Training und das Coaching.

Option B ist die schrittweise Einführung des On-The-Job-Trainings und des Coachings, parallel zur theoretischen Ausbildung. In diesem Fall ist es zu empfehlen, dass die ersten Trainingseinheiten dazu genutzt werden, die Trainees mit grundlegendem Wissen zu interkultureller Mediation und den verwandten Bereichen vertraut zu machen, inklusive regelmäßiger Studienbesuche. Nach Fertigstellung von etwa 77% des theoretischen Trainings beginnen mit steigender Intensität die praktische Ausbildung und das Coaching. Option B sieht wie folgt aus:

Phase 1:	690 Std. Theorie und Studienbesuche (23 Wochen) 6 Std. pro Tag, an 5 Tagen in der Woche
Phase 2:	150 Std. Theorie + 150 Std. Praxis + Coaching (15 Wochen) 5 Std. pro Tag, an 2 Tagen in der Woche (Theorie) 5 Std. pro Tag, an 2 Tagen in der Woche (Praxis) 2 Coaching Sitzungen pro Monat

Phase 3:	50 Std. Theorie + 150 Std. Praxis + Coaching (10 Wochen) 5 Std. pro Tag, an 1 Tag in der Woche (Theorie) 5 Std. pro Tag, an 3 Tagen in der Woche (Praxis) 2 Coaching Sitzungen pro Monat
Schlussfolgerung:	10 Std. Theorie (2 Tage)
Gesamt:	900 Std. Theorie + 300 Std. Praxis + Coaching

Im Falle der **beruflichen Weiterbildung**, z.B. durch Qualifizierungskurse, in denen ein oder mehrere Themen behandelt werden, empfehlen wir, dass die praktische Ausbildung erst nach Abschluss des theoretischen Teils beginnt, wobei das Verhältnis von 25% bis 75% beibehalten werden sollte.

3.2 Unterbringung in Institutionen

Ein wichtiger Schlüssel zum Erfolg des On-The-Job-Trainings ist die Auswahl der richtigen Institutionen, in denen das Training durchgeführt wird. Idealerweise sollten sie ein Mindestmaß der folgenden Eigenschaften besitzen:

- *Relevanz*: Die Aktivitäten der beteiligten Einrichtungen, in denen die Trainees involviert sind, sind relevant in Bezug zur Phase und zum Umfangs des Trainings, z.B. ob das Training eher spezifisch oder allgemein gehalten ist, Erfahrungen der Trainees, etc.
- *Chancen*: Im Hinblick auf ein effektives Training und im Rahmen der Fähigkeiten der Trainees müssen adäquate Möglichkeiten für sinnvolle Maßnahmen existieren. Zur gleichen Zeit sollte der Arbeitsaufwand so gesteuert werden können, dass die Trainees ausreichend Zeit für die Vorbereitung, die Zusammenarbeit mit den Vorgesetzten und ihre Konzentration auf qualitative Aspekte haben. Neuen Trainees sollten keine kritischen Interventionen zugeordnet werden, die schwerwiegende Folgen für die Teilnehmer haben können, wenn diese nicht effizient durchgeführt werden. Die Trainees sollten, wie im Leiterkonzept von Verrept & Coune³ vorgeschlagen, in der Lage sein, das Training durch die Übernahme immer komplexerer und verantwortungsvollerer Aufgaben zu absolvieren.

³ Das Leitermodell präsentiert und ordnet die Aufgaben der interkulturellen Mediation nach zunehmender Sichtbarkeit, Komplexität, Engagement und Verantwortung im Interesse des Mediators. Die erste Stufe der Leiter (min. Sichtbarkeit etc.) ist das Sprachdolmetschen. Unterstützende Aktivitäten, wie die Auflösung von Missverständnissen, die kulturelle Vermittlung, und die Unterstützung für Mitarbeiter und Migranten, folgen. An der Spitze der Leiter steht die Interessenvertretung (H. Verrept & I. Coune, 2015b).

- *Kultur:* Die Ausbildungsanbieter müssen sicherstellen, dass die Einrichtungen eine Kultur haben, die das Lernen begünstigt und den Trainees zuvorkommt. Trainees sollten nicht als „Eindringlinge“, billige Arbeitskräfte oder in ihrer bloßen Präsenz betrachtet werden.
- *Struktur:* Die Organisationsstruktur der Institution sollte in Hinblick auf eine schnelle und flexible Vermittlung der Trainees keine übermäßig zeitaufwendig, bürokratische Verfahren aufweisen.

So lange die genannten Kriterien eingehalten werden, sind die folgenden Institutionen und Organisationen als Einrichtung für das IMfl On-The-Job-Training (für das allgemeine als auch für das spezifische Training) geeignet:

Gesundheit

- Krankenhäuser
- Regionale und lokale Gesundheitszentren
- Dienstleister für Folteropfer oder Migranten, die aus humanitären Gründen ausgewandert sind
- Mutter-Kind-Zentren
- Psycho-medizinische Zentren für Schüler
- Primäre Gesundheitszentren
- Zentren für psychische Erkrankungen (nur mit bestimmter Fachrichtung)

Bildung

- Vorschulen
- Grundschulen
- Einschulungsdienste

Öffentlicher Dienst und Arbeit

- Arbeitsämter
- Dienstleister für Arbeitsorientierung
- Dienstleistungen der Gemeinden, die sich an Migranten richten
- Aufnahmezentren für Schutzbedürftige

Polizei und andere rechtliche Dienstleistungen

- Präfekturen
- Immigrationsbüros
- Polizeizentralen und -stationen
- Gerichte

Unterbringung

- Regionale und lokale Abteilungen sowie Dienstleistungen für Gemeindebauten und Sozialwohnungen

Die notwendigen Schritte für die Unterbringung sind:

1. Wahl der Gasteinrichtung oder Organisation, die mit dem Trainingsanbieter (entsendende Institution) zusammenarbeiten. Die Wahl sollte von der Verfügbarkeit, vom Umfang des Trainings (allgemein oder fachspezifisch) und von den Präferenzen des Trainees abhängen.
2. Alle drei Parteien (Gasteinrichtung, entsendende Institution und Trainee) müssen über die detaillierte Aufgabenbeschreibung des Trainings informiert und mit dieser einverstanden sein.
3. Der Trainingsvertrag muss mit den geltenden Bestimmungen im jeweiligen Land übereinstimmen und durch alle drei Vertragsparteien unterzeichnet werden.
4. Die entsendende Einrichtung sollte einen Supervisor bereitstellen (mehr Informationen über die Rolle des Betreuers gibt es in Abschnitt 4).

3.3 Definition der Aufgaben von Trainee, Supervisor und Institutionen

Zu Beginn des On-The-Job-Trainings wird eine Vereinbarung zwischen der Gasteinrichtung und der entsendenden Einrichtung (Trainingsvertrag) erstellt. Die Vereinbarung muss gleichermaßen von der Gasteinrichtung, der entsendenden Institution und in einigen Ländern von den Trainees selbst unterzeichnet werden. Neben den formalen Informationen (Dauer der Ausbildung, Arbeitszeit etc.) muss die Vereinbarung auch die detaillierten Aufgaben aller Beteiligten enthalten: 1) Aufgaben der entsendenden Institution, 2) Aufgaben der Gasteinrichtung, 3) Aufgaben des Trainees und 4) Aufgaben des Supervisors. Die Dokumentation der Vereinbarung erfolgt nach geltendem Recht.

Aufgaben der entsendenden Einrichtung

- Erstellung und Abstimmung einer detaillierten Aufgabenbeschreibung und Abstimmung in Zusammenarbeit mit der Gasteinrichtung
- Vorstellung des Trainees bei der Gasteinrichtung
- Durchführung aller administrativen und bürokratischen Aufgaben zu Beginn des Trainings
- Informieren der Gasteinrichtung über den bisher im Training vermittelten Inhalt und den Umfang des praktischen Trainings
- Auswahl eines geeigneten Supervisors

Aufgaben der Gasteinrichtung

- Durchgehen der detaillierten Aufgabenbeschreibung und Vorschlagen etwaiger Anpassungen
- Zuweisung eines Verantwortlichen für alle Fragen bezüglich des Trainings
- Informieren der Mitarbeiter über die Rolle des Trainees und des Supervisors
- Vorstellung des Trainees und des Supervisors für das Personal
- Informieren des Trainees über die Strukturen und Verfahren der Einrichtung
- Einbezug des Trainees gemäß Aufgabenbeschreibung unter Berücksichtigung von Einschränkungen bei der Ausführung von bestimmten Aufgaben des Trainees
- Teilnahme an den Bewertungsverfahren

Aufgaben des Trainees

- Einhaltung der administrativen Regeln der Einrichtung
- Einhaltung der Aufgaben in Bezug zu Training und Auswertung
- Kooperation mit dem zugewiesenen Supervisor und dem verantwortlichen Personal
- Einhaltung der beruflichen Schweigepflicht
- Anerkennung der zugewiesenen detaillierten Aufgabenbeschreibung: durchzuführende Aktivitäten, Hierarchien, Arbeitszeiten und Zeitplan der Aktivitäten, Verfahren, zu verwendende Werkzeuge

Aufgaben des Supervisors

- Erfüllung der vereinbarten Aufgaben: Häufigkeit der Supervision, zu verwendende Werkzeuge und Methoden
- Kommunikation mit dem Personal der Gasteinrichtung
- Bericht über den Fortschritt der Trainees gegenüber der entsendenden Institution
- Teilnahme an den Bewertungsverfahren

4. Supervision

Definition und Umfang

Supervision und Coaching im Training sind verwandte Konzepte, die häufig Elemente der Betreuung und Beratung einschließen. Gemäß der angewandten Definition und des Verfahrens überschneiden sie sich stark oder unterscheiden sich. In diesem Dokument beziehen sich Supervision und Coaching auf verschiedene Aktivitäten mit jeweils unterschiedlichen Zielen. Das Hauptziel von Supervision ist es, so wie sie hier genutzt wird, **Trainees bei der Entwicklung beruflicher Fähigkeiten und Kompetenzen, beschrieben in den Lernergebnissen des Kurses, zu unterstützen. Dabei geht es um den Übergang von theoretischem Wissen zur eigentlichen Handlung.** In sicherer Umgebung werden die Trainees angeleitet, ihre Kompetenzen, ihr Rollenbewusstsein und effektive Arbeitsmethoden zu entwickeln, mit Bezug auf ihre persönliche Entwicklungsstufe. Ein wesentliches Element der Supervision ist das **Lehren von Aufgaben- und Problemanalysen.** Durch diesen Prozess erwerben Trainees die notwendige **Motivation, Eigenständigkeit und das Selbstbewusstsein**, um die nächste Stufe der beruflichen Entwicklung zu nehmen⁴. Das Modell der **unterstützenden Supervision** wird hier für das IMfl Training angewandt. Während die traditionelle Supervision eine Prozess in eine Richtung ist, der vom verantwortlichen Supervisor durchgeführt wird und sich größtenteils auf die Bewertung der beruflichen Leistung konzentriert, **erleichtert** die unterstützende Supervision die Kommunikation, da es eine **wechselseitige Kommunikation zwischen dem Supervisor und dem Trainee** gibt⁵.

Die wichtigsten Eigenschaften der unterstützenden Supervision sind⁶:

- Bestimmung eindeutiger Ziele für die Durchführung und Förderung von Qualitätsstandards

⁴ http://www.risingsunconsultants.com/images/white_papers/PDFs/Supervision-Short.pdf

⁵ http://deliver.jsi.com/dlvr_content/resources/allpubs/guidelines/OJT_SCMHealFaci.pdf

⁶ ibid

- Fokus auf Problemlösungen und Monitoring der Ziele für die Durchführung
- Befähigung der Trainees, kontinuierlich die eigene Leistung zu verbessern
- Feedback und Empfehlungen bereitstellen
- Motivieren und die Trainees stärken
- Die Trainees zur partizipative Entscheidungsfindung ermutigen

Effektive Supervision führt zu Dienstleistungen mit **besserer Qualität und erhöhter Produktivität**. Dazu erwerben die Angestellten ein **breiteres Spektrum an Fähigkeiten und verbesserte Fähigkeiten zur Selbstständigkeit**⁷. Im Sozialwesen kann Supervision eine große Rolle in der beruflichen Entwicklung der Trainees spielen. Dies betrifft nicht nur technisches Wissen, sondern auch die Entwicklung beruflicher Werte und ethischer Prinzipien.

Für den Bedarf des TIME-Kurses schlagen wir vor, dass alle Supervisor durch das verantwortliche Personal der Trainingsanbieter koordiniert werden.

Supervision Plan

Sitzungen der Supervision sollten sowohl einzeln als auch in Gruppentreffen organisiert werden.

1. Individuelle Supervision

Individuelle Supervision wird besonders zu Beginn des praktischen Trainings und, wenn der Trainee zusätzliche Aufgaben übernimmt, angewandt. Der Supervisor ist beim ersten Treffen zwischen dem Trainee und dem Experten anwesend. Dieses Verfahren ist nicht nur wichtig für eine effektive Supervision, es hilft außerdem dem Personal der Gasteinrichtung sich dem Trainingsprozess und den einzuhaltenden Qualitätsstandards bewusster zu werden.

Danach fragt der Supervisor den Trainee, wie dieser gedenkt weiter zu verfahren, welche Schwierigkeiten er erwartet und wie er mit diesen umgehen wird. Daraufhin gibt der Supervisor, wenn benötigt, ein Feedback. Abhängig von der Art des Treffens ist der Supervisor während der Maßnahme als Beobachter aktiv oder nicht (die Präsenz einer vierten Person sollte das triadische Treffen nicht stören).

Nach der Maßnahme diskutiert der Supervisor mit dem Trainee, ob alles abgelaufen ist wie geplant, welche unerwarteten Schwierigkeiten aufgetreten sind und welche Alternativen in ähnlichen Fällen ergriffen werden können. Der Trainee wird unterstützt, seine eigenen Reaktionen und die der anderen involvierten Parteien einzuschätzen.

Die Durchführung von Maßnahmen interkultureller Mediation mag planmäßig sein oder nicht. Abhängig von der Art der Leistung, die die Gasteinrichtung zur Verfügung stellt und einer großen Anzahl anderer Variablen, schlagen wir vor, dass der Supervisor einen ganzen Tag in der Woche vor Ort verbringt, um Trainees einer Institution zu unterstützen, so dass er verfügbar ist, wenn Bedarf angemeldet wird. Ein Supervisor sollte maximal für fünf bis sechs Trainees verantwortlich sein, die in

⁷http://www.training.nsw.gov.au/forms_documents/apprenticeships_traineeships/supervising_your_app_trainee.pdf

einer oder mehreren Einrichtungen untergebracht sind. Dies bedeutet, dass persönliche individuelle Supervision in Rotation und nicht auf täglicher Basis angeboten wird. Während der ersten zwei Monate des On-The-Job Trainings sollte die individuelle Supervision an mindestens einem Tag in der Woche angeboten werden. Nach diesem Zeitraum kann sie weiter beschränkt werden auf einmal in 15 Tagen.

Individuelle Supervision kann auch über das Telefon angeboten werden, wenn sich der Supervisor in einer anderen Gasteinrichtung als der Trainee befindet und zum Zeitpunkt nicht beschäftigt ist. Dies trägt am besten zur optimalen Nutzung der Zeit des Supervisors und der höchstmöglichen Unterstützung der Trainees bei. Es ist vor allem nützlich, wenn unerwartete Schwierigkeiten auftreten, die die Kapazität der Trainees übersteigen.

2. *Gruppen-Supervision*

In der Gruppen-Supervision versammelt der Supervisor die Gruppe von Trainees, für die er verantwortlich ist. Gruppen-Supervision spart Zeit und Mühe und es können viele verschiedene Ansätze eingebracht werden. Zudem gibt es den Trainees die Chance, gegenseitig Erfahrungen und Beobachtungen auszutauschen sowie Ergebnisse zu vergleichen. Es ist ein wichtiges Werkzeug, um die Interaktion, die Geschlossenheit der Gruppe und effektiv das Teamwork zu fördern. Diese Art der Supervision ist vor allem von Vorteil, wenn die Gruppe aus Trainees besteht, die ähnliche Aufgaben und Erfahrungen teilen.

Mindestens einen Tag vor dem Treffen informieren die Trainees den Supervisor darüber, welche Fälle oder Aspekte sie diskutieren möchten, so dass sich der Supervisor entsprechend vorbereiten kann. Während des Treffens leitet der Supervisor die Diskussion. Eine Gruppensitzung kann nach einem Schema strukturiert werden, das die folgenden Aspekte enthält:

1. Fallanalyse
Präsentation des Falles, der Herausforderungen und angewandten Lösungen
Frage an die Trainees: Was fanden Sie schwierig? Was sollte verändert werden?
2. Schwerpunkt kritische Moment und Bedarfsanalyse
Trainees sollen kritische Momente und grundlegende Bedürfnisse identifizieren
Feedback des Supervisors
3. Lösungen finden
Brainstorming und Teamwork, um auf passende Lösungen zu kommen
Feedback des Supervisors
4. Zusammenfassung der wichtigsten Punkte

Der Supervisor muss sicherstellen, dass alle Trainees so viel Aufmerksamkeit und Zeit wie nötig bekommen, damit sie Fälle reflektieren, an ihnen arbeiten und aktiv in einer gemeinsamen Analyse teilnehmen können. Die Dauer der Sitzung kann zwischen zwei und vier Stunden variieren, abhängig vom Bedarf.

Die Häufigkeit der Supervision sollte zu Beginn des Trainings sehr intensiv sein. Während des ersten Monats sollten die Sitzungen wöchentlich stattfinden. Später können die Sitzungen zweimal im Monat oder einmal monatlich abgehalten werden. Das Maß der Supervision (sowohl in der

Gruppensitzung als auch in der individuellen Sitzung) sollten an die Stufe der Praxis, an die Erfahrung sowie an das Training, das die Trainees bekommen haben, angepasst werden⁸.

Eigenschaften eines Supervisors

Für eine effektive Supervision sollte der Supervisor eine Vielzahl an Qualitäten und Eigenschaften mit sich bringen:

- erstklassiger Spezialist auf dem Feld der interkulturellen Mediation und ähnlicher Bereiche
- Sehr gutes Verständnis der Ziele und Methodik des IMfi Trainingskurses im allgemeinen und speziell des praktischen Trainings
- Sehr gutes Verständnis darüber, wie die Gasteinrichtung arbeitet
- Motivierende, aufmerksame, zugängliche und offene Person
- Guter Lehrer, der verschiedene Ideen und Lösungen untersuchen lässt und dabei nicht voreingenommen ist
- Möglichkeit der einfachen Kontaktaufnahme, Vermittlung eines Sicherheitsgefühls, diskret und taktvoll gegenüber jeder Person und seiner Kultur
- Vorbild unter Beachtung der IMfi-Deontologie

5. Coaching

Definition und Umfang

Coaching ist ein effektives Werkzeug für die persönliche und berufliche Entwicklung. Im Rahmen der TIME Trainingsmethodik bezieht sich Coaching auf die **individuelle Unterstützung und Begleitung für die Gesamtentwicklung der Trainees**. Gemäß der Definition von Grant (2000)⁹ ist Coaching „ein gemeinsamer lösungs- und ergebnisorientierter und systematischer Prozess, in dem der Trainer die Verbesserung der Arbeitsleistung, Lebenserfahrung, das selbstständige Lernen und die persönliche Entwicklung der gecoachten Personen unterstützt“. Einer vergleichenden Bewertung von zwölf Studien über das Coaching in der sozialen Arbeit nach zu urteilen, ist Coaching während formativer Bildung sowie zur Förderung der **Motivation** und Fähigkeiten wie **Reflexion** und **kritisches Denken** effektiv¹⁰.

Ungeachtet des angewandten Modells sind die folgenden Merkmale typisch für das Coaching (Ives, 2008)¹¹:

- a) Es ist ein **systematischer** Prozess
- b) Bestimmt für **nicht-klinische** Bevölkerung
- c) Ein **individualisiertes**, maßgeschneidertes Verfahren
- d) Zielt darauf ab, dass die gecoachten Personen **Verantwortung** für ihr Leben übernehmen
- e) Basiert auf **Bewusstseinsbildung** und dem Übernehmen von **Verantwortung**

⁸ http://www.training.nsw.gov.au/aacs/advice_instructions/supervision_app_trainee_workplace.html

⁹ Zitiert aus <http://uk.associationforcoaching.com/pages/about/coaching-defined>

¹⁰ http://www.hscboard.hscni.net/SWS/Coaching_and_Mentoring_in_Social_Work-Review_of_the_Evidence.pdf

¹¹ Zitiert aus http://www.hscboard.hscni.net/SWS/Coaching_and_Mentoring_in_Social_Work-Review_of_the_Evidence.pdf

- f) Beinhaltet die Fähigkeiten des **Zuhörens** und **Fragenstellens**, zu **hinterfragen, unterstützen** und Bewusstsein aufzubauen
- g) Eine gemeinschaftliche und einheitliche Beziehung
- h) Eine Beziehung, in der der Klient zustimmt, **rechenschaftspflichtig** zu sein
- i) Ausgelegt, um auf den **Einfallsreichtum** des Klienten zuzugreifen

Die grundlegenden Ziele des Coachings sind dabei, Trainees darin zu unterstützen, **Strategien zur Stressbewältigung** und **Fähigkeiten zur Konfliktlösung** zu entwickeln sowie ihre **berufliche Identität und Einstellungen** in Übereinstimmung mit den Lernergebnissen zu gestalten. Mithilfe des Coachings sollen die Trainees unterstützt werden, **erfolgreiche berufliche Kontakte** zu fördern, während sie ihre **Erwartungshaltungen** aufrechterhalten.

Coaching **ergänzt die Supervision**, so wie sie in diesem Trainingsprogramm angewandt wurde. Weiterhin erleichtert das Coaching den Trainees, mit emotionalen und interpersonellen Aspekten umzugehen, die nicht Bestandteil einer individuellen Gruppen Supervision sein können. Eine gute Beziehung zwischen dem Coach und dem Trainee ist von großer Wichtigkeit für den Erfolg der Maßnahme.

Coaching Plan

Treffen sollten von Spezialisten (IM Trainer, Fachleuten, etc.), die im Coaching ausgebildet sind¹², durchgeführt werden. Der Coach arbeitet direkt mit dem Trainee in individuellen Sitzungen mit einer Länge von 45 Minuten zusammen, und zwar zweimal im Monat. Der Coach vereinbart mit dem Trainee **konkrete, klar definierte Ziele**, in Übereinstimmung mit den angestrebten Lernergebnissen des Trainingskurses bezüglich des individuellen Bedarfs der Trainees. So kann der Fortschritt verfolgt und notwendige Anpassungen am Inhalt und der Methodik des Coachings gemacht werden.

Durch eine Selbstanalyse, geeignete Bewertungsinstrumente, Diskussionen und gezielte Übungen kann der Trainee unterstützt werden, um:

- Einblick und Selbstwahrnehmung über seine Leistung als interkultureller Mediator zu erlangen (warum reagiert und denkt er so wie er es tut, wie werden die IM Sitzungen intern verarbeitet);
- Neutralität und Unparteilichkeit zu entwickeln;
- die Absichten und Bedürfnisse der im Konflikt stehenden Parteien besser zu verstehen;
- praktische Fähigkeiten des Konfliktmanagements zu erlangen;
- Stressfaktoren zu identifizieren und effektive Bewältigungsstrategien einzusetzen;
- Herausforderungen in interpersonellen und Gruppenbeziehungen zu bearbeiten (Personal der Gastinstitution, Gruppe von Trainees);
- Ineffiziente Reaktionsmuster mit neuen Verhaltensweisen zur Bewältigung ersetzen.

¹² Für das Coaching im multikulturellen Kontext gibt es Informationen im Handbuch *Coaching Across Cultures* von Philippe Rosinski (2003) in <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.125.5624&rep=rep1&type=pdf>

In diesem Kontext ist ein wichtiger Aspekt des Coachings das **Konfliktcoaching**. Konfliktcoaching ist eine Aufgabe und ein ergebnisorientierter Prozess, welcher freiwillig und vertraulich ist¹³. Trainees werden darin unterstützt, ihre Fähigkeiten im Verhindern und Lösen von Konflikten in ihrem unmittelbaren Arbeitsumfeld zu verbessern. Sie lernen, die zahlreichen Elemente eines Konflikts zu erkennen und sich selbst davon so weit wie notwendig abzugrenzen. Dieser Ansatz führt zu einer objektiveren Sichtweise und bietet Möglichkeiten an, Verhalten in konstruktiver und positiver Art und Weise zu ändern.

6. Länderspezifische Empfehlungen

Österreich

In Bezug auf die Struktur des Trainingskurses ist das theoretische Training sowie die mit der Zeit zunehmende praktische Ausbildung am Arbeitsplatz das am besten geeignete für Österreich, da eine praktisch begleitete Erfahrung im nationalen Kontext als sehr wichtig angesehen wird.

Hinsichtlich der Hosting-Organisationen wären Institutionen und Organisationen, die mit Flüchtlingen arbeiten (NRO, Unterkünfte für Flüchtlinge, der Österreichische Integrationsfonds, Lehr-/Ausbildungseinrichtungen, etc.), eine Möglichkeit. Da Österreich zu den europäischen Ländern gehört, in denen eine sehr hohe Zahl an Flüchtlingen ankommt, würden solche Orte und Organisationen eine perfekte Plattform für Trainees darstellen, um zu lernen, die Vielfalt der Kulturen zu erleben und ein Verständnis für andere Kulturen und Gesellschaften zu bekommen.

Da der Großteil der österreichischen Migranten aus muslimischen Ländern und Kulturen stammt, müssen Trainees auf diese Zielgruppe vorbereitet werden. Dies bedeutet, dass die Themen Geschlecht, Religion, Werte, Demokratie usw. eine wichtige Rolle spielen. Die Herausforderung für die Trainees ist, Respekt zu zeigen und auf diese Weise gegenseitigen Respekt zu schaffen.

Deutschland

Das praktische IMfl Trainingsmodell des Projekts TIME kann in Deutschland eingesetzt werden, sofern es sich nicht auf das zertifizierte Mediatorenttraining bezieht, das einen bestimmten Standard zu folgen hat. Beide Trainingsoptionen (nach dem Abschluss des Trainings und der schrittweisen Einführung) können verwendet werden. Verschiedene Möglichkeiten zur Nutzung des Modells für die Ausbildung existieren.

¹³ <http://www.mediate.com/articles/noble4.cfm>