



HANDBUCH PEERINTERVENTIONEN

KONZEPT - ERFAHRUNGEN – ERGEBNISSE

30. Juni 2018

Verfasserinnen: Monika Höglinger, Peerkoordination
Barbara Oberwasserlechner, Projektleitung
Olga-Lee Emig, Beraterin

Bildungsberatung Österreich, Netzwerk Wien, Teilprojekt VHS Floridsdorf

Impressum

Die Wiener Volkshochschulen GmbH
Volkshochschule Floridsdorf
Projekt Bildungsberatung Österreich/Netzwerk Wien
Lustkandlgasse 50
1090 Wien

Verantwortliche für den Inhalt:

Monika Höglinger, Barbara Oberwasserlechner, Olga Lee- Emig

Kontakt:

E-Mail: bildungsberatung.floridsdorf@vhs.at

Internet: www.bildungsberatung-wien.at

Nutzungsrechte:



Dieses Werk ist lizenziert unter einer [Creative Commons Namensnennung 4.0 International Lizenz](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Wir stellen unsere Erfahrungen als Orientierung für ähnliche Arbeiten zur Verfügung und freuen uns über Rückmeldungen und einen befruchtenden Austausch.

Förderung:



EUROPÄISCHE UNION
Europäischer Sozialfonds

 Bundesministerium
Bildung, Wissenschaft
und Forschung

Das Projekt Bildungsberatung in Wien wird gefördert aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds und aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung, Wissenschaft und Forschung.

Zitierhinweis: CC BY 4.0 Höglinger /Oberwasserlechner/ Lee-Emig 2018



PartnerInnen im Netzwerk:



gefördert von:

 Bundesministerium
Bildung, Wissenschaft
und Forschung



EUROPÄISCHE UNION
Europäischer Sozialfonds

INHALT

Dank der Projektleitung	5
1 Einleitung	6
2 PLANUNG, KONZEPTION & UMSETZUNG	8
2.1 Entwicklungsgeschichte	8
2.2 Definitionen	9
2.3 Planungsbausteine	9
2.4 Ziele des Projekts	11
2.5 Zielgruppen	12
2.6 Peerinterventionen im Überblick.....	12
2.7 Rollen und Aufgaben im Projekt.....	16
2.8 Rahmenbedingungen	19
2.9 Qualifizierung von Peers	19
2.10 Qualitätssicherung.....	21
2.11 Nutzen des Peerprojekts	22
3 ERFAHRUNG MIT PEERINTERVENTIONEN.....	25
3.1 Recruiting von Peers	25
3.2 Schulung und Weiterbildung von Peers.....	29
3.3 Zusammenarbeit von Peers, BeraterInnen, NetzwerkpartnerInnen.....	30
3.4 Planung von Peerinterventionen	32
3.5 Umgang mit der Rolle und den Aufgaben als Peer.....	33
3.6 Orte und deren Auswirkung auf die Beratung.....	34
3.7 Strategien und Methoden bei der Ansprache von Zielgruppen.....	34
3.8 Durchführung qualitätssichernde Maßnahmen.....	41
3.9 Erfolgskriterien.....	41
3.10 Bewährte Praxis je nach Intervention	43
4 QUALITÄTSSICHERUNG/ ERGEBNISSE	46

4.1	Aufsuchende/mobile Bildungsberatung	51
4.2	Mobile Gruppenberatungen: Pflichtschulabschlusskurse, Basisbildungskurse, Interaktives Frauenbildungscafe, Eltern-Kind- Zentrum	52
4.3	Gruppenberatung Burnout.....	54
4.4	Einzelpeerinterventionen Burnout.....	55
5	RESÜMEE	58
6	ANHANG.....	60
6.1	Anhang 1: Auszüge aus Curriculum 2016	60
6.2	Anhang 2: Qualitätssichernde Maßnahmen	71
6.3	Anhang 3: Ausgewählte Instrumente zur Qualitätssicherung	75
6.4	Anhang 4: Leitfaden zum Erzählen der Bildungsgeschichte für Peers in Gruppen	79
7	ZUM NACHLESEN	81

DANK DER PROJEKTLEITUNG

Besonders bedanken möchte ich mich bei den Peers, die der Bildungsberatung aufgrund ihres Engagements die Türen zu ihrem privaten Umfeld öffnen, sich mit ihren Erfahrungen zur Verfügung stellen und im öffentlichen Raum unter nicht immer einfachen Bedingungen Menschen ansprechen. Auch wenn diese Tätigkeit eine professionelle und bezahlte ist, bleibt es ein Entgegenkommen. Wir hoffen, das darin liegende Vertrauen nicht enttäuscht zu haben.

Als Projektleiterin gilt mein Dank aber auch den BeraterInnen, die sich auf ein neues Format mit all seinen Herausforderungen in einer schwierigen Projektphase eingelassen und weiterentwickelt haben.

Ohne die Expertise der Peerkoordinatorinnen Marie Bleyer, BA und Mag.^a Monika Höglinger sowie dem Engagement von Mag.^a Olga Lee Emig wäre dieses Angebot nicht in dieser Qualität weiterentwickelt worden und gäbe es dieses Handbuch nur in einer sehr rudimentären Fassung.

Finanziert wird das Projekt Bildungsberatung in Wien vom Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung aus nationalen Mitteln sowie mit Mitteln des Europäischen Sozialfonds. Ohne diese kontinuierliche Förderung wäre vieles an Entwicklungsarbeit nicht möglich gewesen.

Jede Arbeit braucht immer auch den externen Blick. Daher auch ein Dank an Mag.^a Eva Holder und Mag.^a Barbara Glattauer für ihre inhaltlichen Rückmeldungen und an Patricia Uhmann für die redaktionelle Arbeit.

Mag.^a Barbara Oberwasserlechner

1 EINLEITUNG

Unter der Dachmarke „Bildungsberatung in Wien“ haben sich seit 1999 mehrere Bildungsorganisationen zusammengeschlossen, um eine anbieterunabhängige und Institutionen übergreifende Bildungsberatung anzubieten.¹

Das Netzwerk „Bildungsberatung in Wien“ hat es sich bei allen Angeboten zum Ziel gesetzt, Personen mit unterschiedlichen Benachteiligungen durch sehr niederschwellige Beratungs- und Informationsangebote für Bildungsberatungsangebote und Weiter-/Fort-/Ausbildung zu sensibilisieren. Um die entsprechenden Zielgruppen noch besser und gezielter erreichen zu können, wurde 2013 beim Wiener ArbeitnehmerInnen Förderungsfonds (WAFF) das Pilotprojekt „Schulung von Peers für den Einsatz in der Bildungsberatung“ als ergänzendes Projekt zur Bildungsberatung an der Volkshochschule Floridsdorf eingereicht, das den Einsatz von Peers in der Bildungsberatung in Wien erstmals erproben sollte. Dieses Projekt wurde 2015 in den regulären Betrieb der Bildungsberatung in Wien übernommen.

Durch den Einsatz von Peers versucht die Bildungsberatung in Wien verstärkt Menschen mit erschwertem Zugang zu Bildung und Beruf anzusprechen. Die bisher gemachten Erfahrungen zeigen, dass ein Teil dieser Menschen² besser ansprechbar ist, wenn sie von Personen mit denselben oder zumindest vergleichbaren sozialen Erfahrungen kontaktiert werden. Das Wissen „im selben Boot“ zu sitzen ermöglicht eine schnellere Kontaktaufnahme, schafft Vertrauen und erleichtert den wechselseitigen Austausch. Durch ihre Erfahrungen leisten Peers einen wertvollen Beitrag für die Menschen, die die Bildungsberatung ansprechen möchte. Zusätzlich kommt das Wissen der Peers über diese Zielgruppen auch der Weiterentwicklung des Angebots der Bildungsberatung zugute.

Ziel dieses Handbuches ist es nun PraktikerInnen (BeraterInnen und Konzeptverantwortliche) an unseren Erfahrungen und konzeptionellen Überlegungen teilhaben zu lassen und damit zu einem Lernfeld beizutragen, von dem auch wir bereits profitiert haben: In der Strategieentwicklungsarbeitsgruppe des Bildungsministeriums, durchgeführt von ÖSB Consulting, wurde Praxiswissen von KollegInnen über „Peer-Beratung“ mit soziologischen Konzepten verknüpft (Hadyn, Götz, Pfrimer: 2013). Auf diesen Ergebnissen beruhte im Wesentlichen das Konzept für den ersten Förderantrag 2013.³

¹ Die AnbieterInnen von Bildungsberatung sind in der Förderperiode 2015 - 2017: ABZ*AUSTRIA, BFI Wien, biv - die Akademie für integrative Bildung, VHS Wiener Volkshochschulen, WAFF und WUK. Die Bildungsberatung in Wien wird als Projekt aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds und des Bildungsministeriums gefördert.

² Ansprechbar ist jener Teil, der trotz skeptischer Haltung bzw. negativer Erfahrung zumindest einen „Funken“ an Offenheit gegenüber Bildung, Beratung oder Beruf mitbringt.

³ Die Arbeitsgruppe hat sich im Zeitraum 2012 - 2013 mehrmals mit dem Ziel getroffen, Möglichkeiten und Chancen von Peer-Ansätzen in der Bildungs- und Berufsberatung und dessen Mehrwert auszuloten. Teil dieser Arbeitsgruppe waren PraktikerInnen aus verwandten Beratungskontexten, die

Den Hauptnutzen dieses Handbuchs sehen wir in der transparenten Darstellung praktischer Erfahrungen. Im ersten Teil - der hauptsächlich für Konzeptverantwortliche bzw. Antragsschreibende gedacht ist – beschreiben wir Konzept und Umsetzung des Projekts. Der zweite Teil fokussiert auf unseren Erfahrungen und ist für PraktikerInnen gedacht. Wesentliche Erkenntnisse werden extra zusammengefasst und sind farblich markiert. Im letzten Teil werden quantitative und qualitative Ergebnisse dargestellt.

Im Anhang befinden sich einige Materialien, die im Laufe des Projekts entwickelt wurden. Zusätzliche Unterlagen können gerne bei der Peerkoordination angefordert werden. Diese Materialien können verwendet und gerne weiterentwickelt werden. Wir freuen uns, wenn uns diese wieder zur Verfügung gestellt werden, sodass auch wir unser Angebot weiter entwickeln können und sich daraus ein sich gegenseitig befruchtender Austausch ergibt.

bereits mit Peers arbeiten (Jugend, Suchtprävention, Behinderung), Wissenschaftler und Personen aus dem Bildungs- und Beratungsbereich. Die Ergebnisse wurden in einem Bericht zusammengefasst.

2 PLANUNG, KONZEPTION & UMSETZUNG

2.1 Entwicklungsgeschichte

Die Schulung von Peers für den Einsatz in der Bildungsberatung wurde 2013 sehr kurzfristig als Projekt beim Wiener ArbeitnehmerInnenförderungsfonds (waff) eingereicht. Anlass waren unter anderem die Schwierigkeiten bei der Akquise von bildungsbenachteiligten Menschen für das aufsuchende Gruppenformat Bildungstratsch⁴. In den ersten Antrag flossen die Ergebnisse der Strategieentwicklungsarbeitsgruppe im Bildungsministerium ein (Hadyn, Götz, Pfrimer: 2013). Gleichzeitig gab es vom Fördergeber konkrete Auflagen bezüglich Zielgruppen, die mit Peers erreicht werden sollten. Nachdem erst mit Projektstart notwendige Grundlagenrecherche durchgeführt werden konnte, mussten die Zielgruppen in Folge adaptiert werden. Neben Menschen im Burnout fokussierte sich das Projekt schließlich auf MigrantInnen mit erschwertem Zugang zu Arbeitsmarkt und Bildung und niedrigqualifizierten Personen mit max. Pflichtschulabschluss, die durch Peers erreicht werden sollten.

In dieser ersten Projektphase wurden das Angebot sowie die Schulung der Peers in wesentlichen Punkten festgelegt:

- Zielgruppen und Peerinterventionen wurden definiert
- für die 40-stündige Schulung schrieb biv integrativ ein Curriculum
- für das Recruiting von Peers wurden Ausschreibungstexte verfasst sowie MultiplikatorInnen und Social Media eingesetzt bzw. über persönliche Kontakte gesucht
- Peerinterventionen wurden umgesetzt
- geplante Qualitätssicherungsmaßnahmen wie Supervision und Peergruppentreffen erprobt.

In Summe konnten 25 Peers geschult und bei aufsuchenden/mobilen Beratungsinterventionen, Bildungstratsch und mobilen Gruppenberatungen eingesetzt werden. Für Menschen im Burnout fanden Einzelinterventionen statt. Das Recruiting von Peers war eine der größten Herausforderungen dieser Entwicklungsphase.

Das Pilotprojekt endete 12/2014 und konnte ab Jänner 2015 in das Projekt Bildungsberatung in Wien integriert werden. In dieser zweiten Phase wurde das bereits erprobte Projektdesign übernommen und adaptiert (Zielgruppen, Curriculum, Qualitätssicherung). 2016 wurden aufgrund des Bedarfs neue Peers geschult. Weiters sollten Peerinterventionen verstärkt im Wiener Netzwerk der Bildungsberatung eingesetzt werden. Dies erwies sich als eine der zentralen Herausforderungen in

⁴ Das Format Bildungstratsch wird ausführlich im Handbuch Bildungstratsch beschrieben. Eine kurze Beschreibung findet sich in Kapitel 2.6.

dieser Phase. Die Auswirkung kleiner Unterschiede bei den Beratungsangeboten der KollegInnen auf die Umsetzung der Peerinterventionen und der damit verbundene stark erhöhte Betreuungs- und Organisationsaufwand von Peers und BeraterInnen wurde unterschätzt und war eine wesentliche Lernerfahrung. Auch der Nutzen vom Einsatz von Peers für die Bildungsberatung konnte im Netzwerk nur langsam kommuniziert werden. Das Kennenlernen der Peers und BeraterInnen erwies sich als weiterer Türöffner für den Einsatz im Netzwerk.

2.2 Definitionen

Der Begriff Peer stammt aus der Kinder- und Jugendsoziologie und wird mittlerweile in vielen Kontexten verwendet. Als Peergroup versteht man ganz generell eine Gruppe von Menschen mit gemeinsamen Interessen, Alter, Herkunft oder sozialem Status, die ein freundschaftliches Verhältnis verbindet und soziale Orientierung bietet.⁵ Eine/ein Peer teilt sich somit mit einer/einem anderen Peer ein bestimmtes Merkmal auf soziografischer, Erfahrungs- oder Interessensebene. Die durch das identitätsstiftende „Peer-Merkmal“ erzeugte Wirkung von „Gleichgestellten“ (Gruppenidentität) kann in Aufschließungs-, Beratungs- und Lernkontexten genutzt werden (Hadyn, Götz, Pfrimer: 2013: 4).

Bei der Planung von Peer-Projekten wird zwischen aktiven und passiven Peers unterschieden:

Aktive Peers:⁶ übernehmen konkrete Aufgaben in den Tätigkeitsbereichen der Bildungsberatung

(Passive) Peers: eigentliche Zielgruppe der Intervention

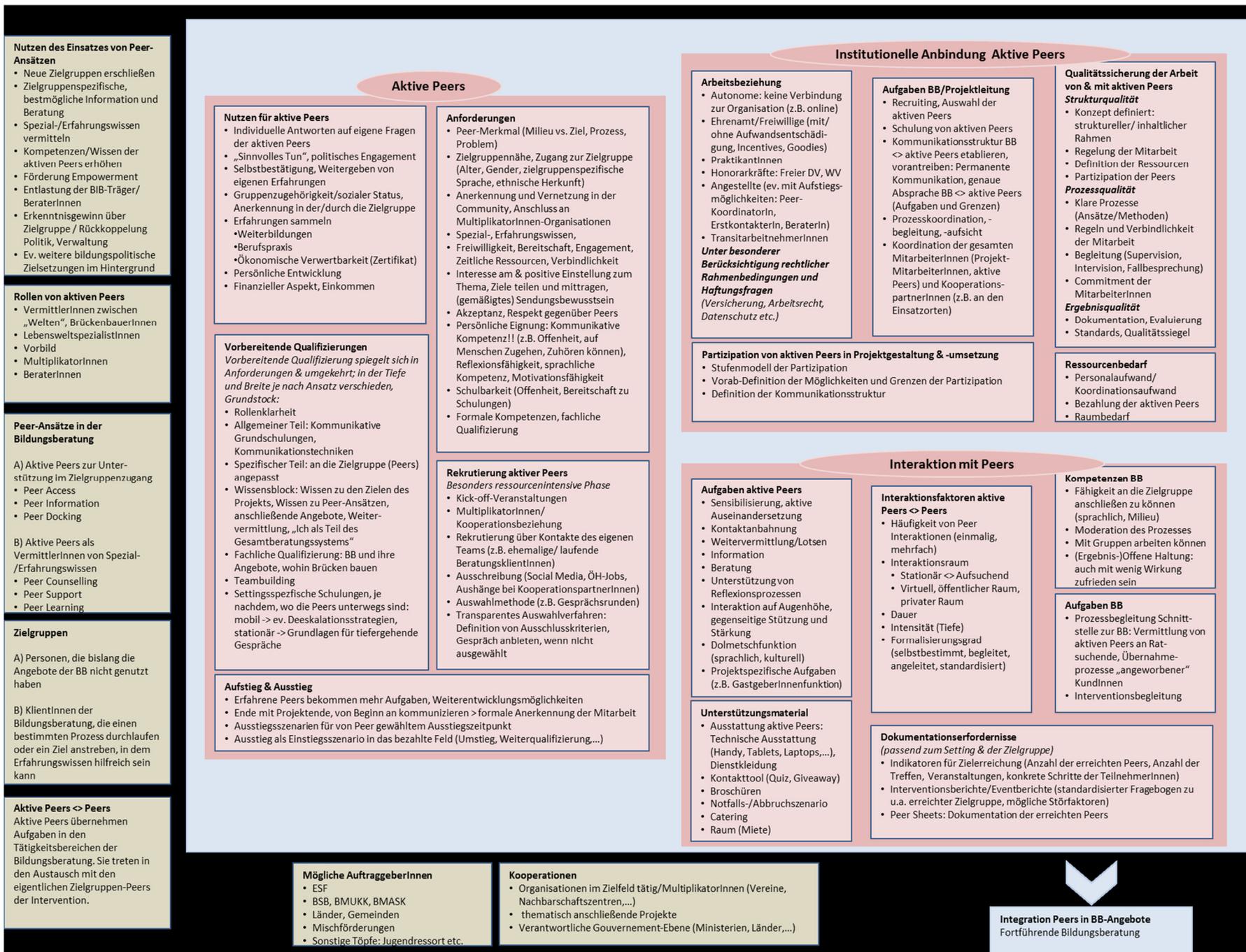
2.3 Planungsbausteine

Für die Konzeption sind im Vorfeld Fragen zur Rekrutierung, Qualifizierung, Anforderungen, Rollen und Aufgaben von Peers, als auch Faktoren wie institutionelle Einbindung und Interaktion mit Peers zu klären. Als besonders wichtig erachten wir, schon von Beginn an den Nutzen von Peer-Einsätzen sowohl für die Peers als auch für die Bildungsberatung und die BeraterInnen zu überlegen. Auch die Rolle und die Aufgaben der Peers müssen in Abgrenzung zu den BildungsberaterInnen genau definiert werden, da hier keine anerkannte Profession im Hintergrund ist. Die vom ÖSB entwickelten Bausteine für die Planung von Peerprojekten haben für die Konzepterstellung in diesem Projekt eine essentielle Grundlage vermittelt (vgl. Abb. 1.)

⁵ Vgl. Definition Peer in Wikipedia: <https://de.wikipedia.org/wiki/Peergroup> (6.12.2014)

⁶ In diesem Handbuch wird im Folgenden immer nur von Peers geschrieben, gemeint sind damit immer die aktiven Peers. Passive Peers werden als Zielgruppe bezeichnet.

Abb. 1: Überblicksgrafik: Bausteine –Arbeit mit aktiven Peers (Hadyn, Götz, Primer:2013: 25)



Hilfreiche Fragen zur Konzeption

- Welchen Nutzen haben Peers, BeraterInnen, KundInnen und Organisation vom Peereinsatz?
- Welche Ziele sollen durch den Einsatz von Peers verfolgt werden?
- Können diese Ziele durch Peers erreicht werden?
- Welche konkreten Zielgruppen sollen durch Peers angesprochen werden?
- Wie rekrutiert man Peers?
- Welche Aufgaben und Rolle sollen die Peers übernehmen?
- Wo werden Peers eingesetzt? Welche Formate machen Sinn?
- Wie sollen die Peers in die Organisation und ins Team eingebunden werden?
- Welche Ressourcen stehen dafür zur Verfügung bzw. sind notwendig?
- Welche Kompetenzen müssen die Peers mitbringen?

2.4 Ziele des Projekts

Hauptziel der Peerinterventionen ist es Menschen zu erreichen, die Schwellenängste haben, Beratungs- und Bildungsangebote in Bildungsinstitutionen in Anspruch zu nehmen. Peers sollen daher eine Brückenfunktion für Menschen mit niedriger Qualifizierung und bildungsbenachteiligte Personen mit migrantischen Hintergrund übernehmen. Sie sind gleichzeitig auch mit ihrem Erfahrungswissen Role Model für KundInnen. Mit dem Einsatz von Peers sollen bei den KundInnen Ängste und Vorurteile abgebaut werden, Selbstvertrauen zum Thema Lernen aufgebaut und Motivation an formalisierter Bildung teilzunehmen gefördert werden. Weiters erfährt die Bildungsberatung mehr über die Bedürfnisse und Situationen der erreichten Menschen und kann so ihre Angebote anpassen oder auf notwendige flankierende Maßnahmen hinweisen. Peers erleben, dass ihre Erfahrungen nützlich für andere sind und erfahren dadurch Wertschätzung. Sie erweitern ihr Erfahrungswissen, das ihnen vielleicht am Arbeitsmarkt oder bei Ausbildungen nützlich sein kann. Weiters können sie die Peerinterventionen aufgrund ihrer Erfahrung über Rückmeldungen in den Peergruppentreffen mitgestalten. Sie erleben sich als selbstwirksam.

Ziele im Überblick

- Erreichen von Menschen mit erschwertem Zugang zu Bildung und Beruf
- Abbau von Schwellenängsten
- Basissensibilisierung für Bildungs(beratungs)- themen
- Sensibilisierung der Bildungsberatung für die Bedürfnisse unterschiedlicher Zielgruppen und Adaption der Angebote
- Erfahrungswissen (z.B. Wiedereinstieg nach einem Burnout) der Peers nutzbar für KundInnen machen

2.5 Zielgruppen

Die Angebote der "Bildungsberatung in Wien" stehen grundsätzlich allen Erwachsenen im Erwerbsalter (16 – 64 Jahre), die in Wien wohnen, arbeiten oder sich aus-/weiterbilden, offen. Das Hauptaugenmerk liegt jedoch darauf, besonders Menschen mit Benachteiligungen zu erreichen und zu unterstützen. Folgende prioritären Zielgruppen sollen verstärkt durch Peers erreicht werden:

- MigrantInnen, mit erschwertem Zugang zu Bildung und Beruf
- Personen mit maximal Pflichtschul- oder Lehrabschluss
- Nicht Erwerbstätige Personen⁷
- Als zusätzlicher Schwerpunkt seit 2014 sollen auch Menschen im Burnout durch Peers erreicht werden

2.6 Peerinterventionen im Überblick

In der Arbeitsgruppe des Bildungsministeriums wurden zwei große Tätigkeitsfelder für Peer-Ansätze in der Bildungsberatung unterschieden:

- Peer-Ansätze zur Unterstützung des Zielgruppenzugangs

Peers werden eingesetzt, um bisher schlecht erreichbare Zielgruppen zu erreichen. Über geteilte „Peer-Merkmale“ der aktiven Peers und der Zielgruppe soll der Zugang zur Zielgruppe verbessert werden. Unterschieden wird bei den Ansätzen zwischen „Peer-Access“ – Nutzung der sozialen Netzwerke der Peers um über Angebote der Bildungsberatung näher zu informieren-, „Peer-Information“ – Peers übernehmen nach entsprechender Schulung konkrete Informations- und Sensibilisierungsarbeit zu bestimmten Themen und „Peer-Docking“ – Peers schließen an bestehende, organisierte (Peer-) Gruppen an.

- Integration von Peer-Erfahrungswissen in die Bildungsberatung

Spezielles Erfahrungswissen aktiver Peers kann für Lern- und Beratungsprozesse genutzt werden, wie z.B. „Peer-Counselling“ – professionelle BeraterInnen beraten Ratsuchende auf Basis eines ähnlichen Erfahrungshintergrunds (z.B. im Behindertenbereich), „Peer-Support“ – durch Bewältigung von bestimmten Situationen/Problemlagen können Peers als „ExpertInnen in eigener Sache“ die Expertise der Bildungsberatung ergänzen. „Peer-Learning“ – Peers definieren sich hier über geteilte Ziele (beispielweise in Lernsettings), die gemeinsam angestrebt werden.

(Hady, Götz, Pfrimer: 2013: 15 – 20)

⁷ Zu der Gruppe der „Nicht Erwerbstätigen“ wird gezählt: Menschen, die im Haushalt tätig sind und nicht in Ausbildung sind und über keinen AMS Bezug verfügen.

Im Rahmen des Projekts „Bildungsberatung in Wien“ werden beide Ansätze in unterschiedlichem Ausmaß verfolgt. Vor allem die Konzepte Peer-Access, Peer-Information und Peer-Support werden angewendet. Die Peers mit migrantischen Hintergrund und niedrigem Bildungsabschluss bahnen Kontakte an (Peer Access) und geben Informationen zu Beratungsangeboten weiter (Peer Information). Dies kann im Rahmen der aufsuchenden und mobilen Beratung erfolgen oder indem sie ihr eigenes Netzwerk aktivieren und Bildungstratsche durchführen. Teilweise geben sie dabei auch ihr Erfahrungswissen weiter (Peer-Support), wenn sie z.B. mit der Schilderung ihres eigenen Bildungsweges neue Möglichkeiten und Lösungswege aufzeigen. Bei den Peers nach dem Burnout ist die Weitergabe ihres Erfahrungswissens Schwerpunkt. Sie treffen sich mit KundInnen für Einzelinterventionen oder geben ihr Erfahrungswissen in Gruppenberatungen ergänzend mit einem/einer BildungsberaterIn weiter.

Alle Peers sind angebunden an das Teilprojekt der Volkshochschule Floridsdorf, sie werden aber im gesamten Netzwerk der Bildungsberatung in Wien eingesetzt. Folgende Interventionen haben sich dabei bisher bewährt:

- Aufsuchende/mobile Bildungsberatung im öffentlichen Raum⁸
- Mobile Gruppenberatungen (z.B. Pflichtschulabschlusskurse(PSA), interaktives Frauenbildungscafe - ABZ*AUSTRIA-...)
- Aufsuchendes Gruppenformat Bildungstratsch
- Einzelpeerintervention Burnout
- Gruppenberatungen Burnout

Aufsuchende/mobile Bildungsberatung im öffentlichen Raum

In Zusammenarbeit mit den BildungsberaterInnen soll hier an unterschiedlichen öffentlichen Orten aufsuchende Beratung stattfinden (Beispiele: Bahnhof Floridsdorf, Millennium City, Donauzentrum, Schwimmbäder, Parkanlagen, Büchereien...). Bei der aufsuchenden Bildungsberatung handelt es sich um ein sehr niederschwelliges Beratungsangebot, bei dem PassantInnen einerseits durch den „Beratungsstand“, die BeraterInnen als auch durch die Peers auf die Möglichkeit einer kostenlosen Bildungsberatung aufmerksam gemacht werden. PassantInnen erhalten hier Informationen über die Angebote der Bildungsberatung und es kann in kurzen Beratungsgesprächen abgeklärt werden, was die/der KundIn an Fachinformationen braucht.

Aufgaben Peer: Bei der aufsuchenden/mobilen Bildungsberatung werden Peers ergänzend zu BildungsberaterInnen eingesetzt. Die Aufgaben der Peers bestehen darin, Menschen aktiv anzusprechen, Informationen bzgl. der Bildungsberatung an

⁸ Im Kontext der Bildungsberatung versteht man unter aufsuchenden und mobilen Beratungen einen niederschweligen Zugang zu den Zielgruppen. Aufsuchende Beratungsevents finden dort statt, wo Menschen sich aufhalten (Orte der Begegnung), mobile Beratungen finden bereits in einem Lernkontext statt.

Interessierte weiterzugeben, Infolyer zu verteilen, zum Stand der Bildungsberatung zu verweisen und eine Brücke zur Bildungsberatung herzustellen.

Dauer: 3 – max. 4 Stunden.

Mobile Gruppenberatungen

Peers werden im Rahmen von mobilen Gruppenberatungen bei laufenden Kursen z.B. in der Volkshochschule wie Deutschkurse, Pflichtschulabschlusskurse oder im Rahmen eines Interaktives Frauenbildungscafes (ABZ*AUSTRIA) gemeinsam mit einem/einer BildungsberaterIn eingesetzt. Dabei moderiert der/die BildungsberaterIn und beantwortet Fragen zu Aus- und Weiterbildungen der Gruppe.

Aufgaben Peer: Aufgabe der Peer/des Peers ist es die eigene „Bildungsgeschichte“ vor der Gruppe zu erzählen. Damit wirken sie als „Vorbild“ für andere und motivieren die TeilnehmerInnen beispielsweise Bildungsabschlüsse nachzuholen bzw. fertig zu machen. Das Erzählen der eigenen erlebten Geschichte der Peer/des Peers dient dazu, den KursteilnehmerInnen ein Bild zu vermitteln: z.B. man kann den Pflichtschulabschluss schaffen. Das Erzählen von Gelungenem und Nicht Gelungenem soll den ZuhörerInnen zeigen, dass es normal ist, Schwierigkeiten zu haben. Es sollen mögliche Lösungswege aufgezeigt werden.

Dauer: Eine Intervention (gerechnet wird die Zeit, in der auch der/die BildungsberaterIn vor Ort ist) dauert 1 - 1,5 Stunden. Die Frauenbildungscafes dauern in der Regel 3 Stunden.

Aufsuchendes Gruppenformat Bildungstratsch⁹

Das Konzept des Bildungstratsches orientiert sich grob am Beispiel der altbekannten „Tupperware-Parties“. Ausgebildete Bildungs- und BerufsberaterInnen werden von den Peers zu sich nach Hause eingeladen und treffen dort auf eine Gruppe von FreundInnen und Bekannten der Peer/des Peers, die am jeweiligen Thema interessiert sind. Statt zuhause kann das Treffen auch in einer bekannten Einrichtung oder einem Verein stattfinden. Das Ziel ist dabei immer Ermutigung, Motivation, Neugier zu aktivieren, Informationen weiterzugeben und den Weg in die Beratung zu ebnen.

Aufgaben Peers: Aufgabe der Peer/des Peers ist bei diesem Format die Organisation des Bildungstratsches (Interessierte finden, Themen zusammentragen, einen Termin mit dem/der BeraterIn koordinieren) und beim Bildungstratsch selbst den/die BeraterIn in allen Belangen zu unterstützen, eventuell auch zu ko-moderieren und eigene Bildungserfahrungen einzubringen.

⁹ Die Erfahrungen zum Format Bildungstratsch werden ausführlich im Handbuch Bildungstratsch beschrieben und es wird daher hier nur am Rande drauf eingegangen (Lee-Emig, Oberwasserlechner, Höglinger: 2018).

Dauer: Eine Intervention (gerechnet wird die Zeit, in der auch der/die BildungsberaterIn vor Ort ist) dauert max. 2 Stunden.

Einzelpeerinterventionen Burnout

Bei diesem Format ist es vorgesehen, dass Peers aus der Zielgruppe „Menschen nach dem Burnout“ eingesetzt werden. Die Peers sollen Menschen mit Burnout zu den Themen Umschulung und Wiedereinstieg in den Beruf mittels ihres persönlichen Erfahrungswissens unterstützen. Pro KundIn sind maximal 3 Peerinterventionen möglich, bei welchen es um einen Erfahrungsaustausch, individuelle Strategien, persönliche Weiterempfehlungen und Weiterverweise geht. Diese Treffen sind unterstützend und als Hilfestellung für die Betroffenen anzusehen und sollen keinesfalls eine Bildungsberatung, Psychotherapie oder Coaching ersetzen.

Aufgaben Peers: Aufgabe der Peer/des Peers ist es die Erfahrungen mit dem eigenen Burnout und den Herausforderungen mit dem Wiedereinstieg in den Beruf weiterzugeben und damit Menschen, die selbst gerade ein Burnout durchleben Zuversicht und Hoffnung zu geben. Konkret sollen neue Lösungswege aufgezeigt und Entlastung angeboten werden.

Dauer: max. 3 Einheiten a' 50 Minuten

Gruppenberatung Burnout

Mit diesem Gruppenformat werden Menschen im Burnout angesprochen, die den Wiedereinstieg in den „alten“ Job planen, bzw. über eine Neuorientierung nachdenken. Der Fokus der Intervention liegt auf dem Weg zurück in die Arbeitswelt. Gemeinsam mit einem/einer BildungsberaterIn gestalten 1 – 2 Peers den Erfahrungsaustausch. Das Ziel ist es, durch die „Erfolgsgeschichten“ der Peers Motivation und Ermutigung zu vermitteln. Neben einem theoretischen Input zum Thema Burnout durch den/die BildungsberaterIn steht vor allem der Erfahrungsaustausch mit ehemals Betroffenen im Vordergrund.

Aufgaben Peers: Die Peers erzählen ihre Geschichte mit dem Schwerpunkt, was ihr/ihm dabei geholfen hat, beruflich wieder Fuß zu fassen. Dabei werden folgende Themenbereiche behandelt: Wie kann der Einstieg in den Beruf gestaltet werden?, Wie reagiert das berufliche Umfeld auf das Burnout?, Ist eine berufliche Neuorientierung notwendig?, Welche Unterstützungsangebote gibt es sonst noch?.

Dauer: Eine Intervention dauert ca. 2- 3 Stunden.

2.7 Rollen und Aufgaben im Projekt

Bei der Durchführung von Peerinterventionen gibt es für die jeweiligen Beteiligten (Peers, BeraterInnen, Peerkoordination, NetzwerkpartnerInnen) unterschiedliche Aufgaben und Rollen, die sich je nach Interventionsart unterscheiden können. Die Peerkoordination ist dabei immer das Bindeglied zwischen Peers, BeraterInnen und OrganisatorInnen (im Falle von Bildungsberatung in Wien ProjektleiterInnen der Teilprojekte) von Beratungsformaten. Im Folgenden werden die Hauptaufgaben der beteiligten Gruppen kurz dargestellt:

Peerkoordination

Die Aufgaben der Peerkoordination umfassen neben klassischen Projektmanagementaufgaben (Konzeptentwicklung sowie Projektumsetzung inklusive Qualitätssicherung):

- Recruiting und Auswahl von Peers
- Organisation von Schulungen und Weiterbildungen für Peers
- Vernetzung und MultiplikatorInnenarbeit
- Schnittstellenarbeit zwischen Peers, BeraterInnen und OrganisatorInnen von Beratungsevents
- Laufende Betreuung von Peers, BeraterInnen und ProjektpartnerInnen bei der operativen Umsetzung inklusive Durchführung von Teamsitzungen & Peergruppentreffen
- Abrechnung und projektspezifische Dokumentation (Verträge, Honorarabrechnung)
- Öffentlichkeitsarbeit
- Qualitätssicherung & Evaluation inklusive Überprüfung der Zielerreichung
- Ergebnissicherung

Peers

- Hauptaufgabe der Peers ist es, schwer erreichbare Zielgruppen anzusprechen, „bildungsferne“ Zielgruppen für das Thema Bildungsberatung zu sensibilisieren und zu Angeboten der Bildungsberatung weiterzuvermitteln
- Organisation und Ko-Moderation des Bildungsratsches
- Kontaktaufnahme und Weitervermittlung bei aufsuchender Beratung
- Erzählen von eigenen Erfahrungen mit Aus- und Weiterbildungen sowie mit dem Thema Burnout
- Funktion als Vorbild und MotivatorIn für Personen mit ähnlichen sozialen Hintergrund bei allen Interventionen
- Führen der Beratungsdokumentation

BeraterInnen

Neben ihren Aufgaben, die sie bei den jeweiligen Beratungsformaten als BeraterInnen innehaben, übernehmen sie bei Interventionen mit Peers zusätzliche Aufgaben und Rollen:

- Teamleitung vor Ort bei der aufsuchenden Beratung: Sie sind HauptansprechpartnerInnen für die Peers und unterstützen sie bei der Beratungsdokumentation, kontrollieren die Einsatzzeiten, regen Reflexion an und sorgen für einen guten gemeinsamen Start und beenden den Einsatz. Zu Beginn jedes Einsatzes briefen sie die Peers kurz über neue Angebote aus dem eigenen Netzwerk und welche Flyer die Peers verteilen werden. Der Einsatz wird gemeinsam – eventuell mit einer kurzen Reflexion – abgeschlossen.
- In kritischen Situationen mit den KundInnen stehen sie den Peers hilfreich zur Seite
- Im Nachhinein geben BeraterInnen der Peerkoordinatorin Rückmeldung über den Einsatz mit den Peers mittels Feedbackbogen, E-Mail oder telefonisch
- Bei Gruppenformaten übernehmen sie die Moderation, unterstützen die Peers beim Erzählen der Bildungsgeschichte und übernehmen die Beratungsdokumentation und die Qualitätssicherung.

OrganisatorInnen von Beratungsinterventionen (NetzwerkpartnerInnen)

Peers werden in bestehenden Angeboten der ProjektpartnerInnen im gesamten Netzwerk der Bildungsberatung in Wien eingesetzt. Dafür braucht es viel Kommunikation mit den zuständigen OrganisatorInnen (oft ProjektleiterInnen). Diese haben folgende Aufgaben:

- Terminkoordination und Kommunikation mit Peerkoordination bezüglich konkreter Anforderungen für Peers bei Einsätzen
- Feedback zu stattgefundenen Einsätzen
- Durchführung gemeinsamer Teamsitzungen mit Peers, BeraterInnen und Peerkoordination
- Schnittstelle zu BeraterInnen

Überblick über die Aufgaben der Peers nach Formaten

Peerinterventionen	Peer - Aufgaben
Aufsuchende und mobile Bildungsberatung (Einkaufszentren, Bahnhöfe, Bibliotheken,...)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Peers sprechen gezielt Menschen an und informieren über die Angebote der Bildungsberatung ✓ Sie vermitteln interessierte Personen zum Beratungstand weiter ✓ Führen der Beratungsdokumentation
Mobile Gruppenberatungen mit Peers (Pflichtschulabschluss-Kurse, Deutsch als Fremdsprache,...)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Peers erzählen u.a. in Pflichtschulabschluss-Kursen ihre eigene Bildungsgeschichte und wirken als Vorbild
Bildungstratsch	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Peer organisiert einen Bildungstratsch im vertrauten Umfeld für Freunde und Bekannte (z.B. Wohnung, Vereinslokal,...) ✓ Gemeinsam mit einer BildungsberaterIn tauschen sie sich in einem entspannten Setting über Bildungs- und Berufsthemen aus ✓ Peer unterstützt die BeraterIn bei Moderation und Dokumentation
Einzelpeerintervention Burnout	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Peers teilen ihr Erfahrungswissen zum Thema Burnout ✓ Besonderer Fokus liegt beim Wiedereinstieg, wie der Weg zurück in die Arbeitswelt gelingen kann und welche Strategien geholfen haben, beruflich wieder Fuß zu fassen ✓ Führen der Beratungsdokumentation
Gruppenberatung Burnout	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Peers mit Burnout-Erfahrung teilen ihr Erfahrungswissen in Gruppenworkshops mit Menschen, die sich gerade in einem Burnout befinden (Themen wie bei Einzelpeerintervention Burnout)
Weitere Aufgaben	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reflexion der Einsätze ✓ Regelmäßige Teilnahme an Peergruppentreffen, Teamsitzungen, Supervision, Weiterbildungen <ul style="list-style-type: none"> ✓ Monatliche Abrechnung und Dokumentation der KundInnenkontakte 	

2.8 Rahmenbedingungen

Die Peers müssen zu Beginn ihrer Tätigkeit eine kostenlose Schulung durchlaufen. Die Schulung ist ein wichtiger Qualitätsfaktor und dient dazu die Angebote der Bildungsberatung und die Aufgaben und Rolle als Peer kennen zu lernen.

Alle Peers haben derzeit einen freien Dienstvertrag (maximal geringfügig), können sich ihre Arbeitszeiten frei einteilen und bekommen pro geleistete Einheit 16,- Euro bezahlt. Bei Bedarf, meist bei Gruppenberatungen, wird auch für die Vor- und Nachbereitung je eine halbe Stunde bezahlt.

Sie werden regelmäßig durch Peergruppentreffen mit der Peerkoordination oder anlassbezogen in Teamsitzungen mit BeraterInnen in die Organisation eingebunden. Außerdem haben sie die Möglichkeit regelmäßig an Supervisionen oder auch an Weiterbildungen teilzunehmen.

Alle Peers müssen in ihrer Arbeitszeit projektspezifische Dokumentationsvorlagen ausfüllen und zu Monatsende eine Honorarnote gemeinsam mit einer Excel-Tabelle mit der Zeiterfassung für geleistete Arbeitsstunden abgeben.

2.9 Qualifizierung von Peers

Peers durchlaufen zu Beginn ihrer Tätigkeit eine Schulung, um sie auf ihre Aufgabe und Rolle als Peer vorzubereiten. Gleichzeitig ist es notwendig sie im Laufe ihrer Tätigkeit als Peer weiter zu qualifizieren. Der Weiterbildungsbedarf wird einerseits in den Peergruppentreffen erhoben, andererseits ergibt er sich durch die Erfahrungen aus der praktischen Arbeit. Diese Weiterbildungen werden entweder nur für die Peers, als auch für Peers und BeraterInnen gemeinsam organisiert.

Zu Beginn jeder Peertätigkeit steht die Schulung von Peers für den Einsatz in Beratungsformaten der Bildungsberatung in der Bildungsberatung in Wien. Sie vermittelt den Peers grundlegende Kompetenzen in Kommunikation/Gesprächsführung, Informationsweitergabe, dem Erzählen der eigenen Bildungsgeschichte, der Ansprache von Zielgruppen und zusätzlich grundlegendes Wissen über die Aufgaben und Angebote der Bildungsberatung. Für diese Schulung wurde bereits 2014 im Pilotprojekt ein Curriculum vom Netzwerkpartner biv integrativ entwickelt. Dieses Schulungskonzept versteht sich als dynamisches Konzept und wird ständig weiterentwickelt (vgl. Kap. 3.2.).¹⁰

Die Schulung umfasst 40 Unterrichtseinheiten (1 UE = 50 Minuten). 2016 wurde sie um 5 UE Praktikum im Rahmen der Angebote des Netzwerks Bildungsberatung Wien

¹⁰ Auszüge aus dem Curriculum für 2016 mit einer detaillierten Beschreibung der einzelnen Module finden sich im Anhang. Das vollständige Curriculum wird gerne auf Anfrage zugeschickt. 2018 wurde wieder eine Schulung durchgeführt und die Inhalte an ein geänderte Anforderungen angepasst. Die Erfahrungen dazu finden sich nicht mehr in diesem Handbuch.

ergänzt. Sie wurde bisher in einem Zeitraum von 8 Wochen inkl. Abschlussveranstaltung und Praktika durchgeführt. Die 2 Praktika wurden zu frei wählbaren Terminen absolviert.

Die einzelnen Module im Überblick:

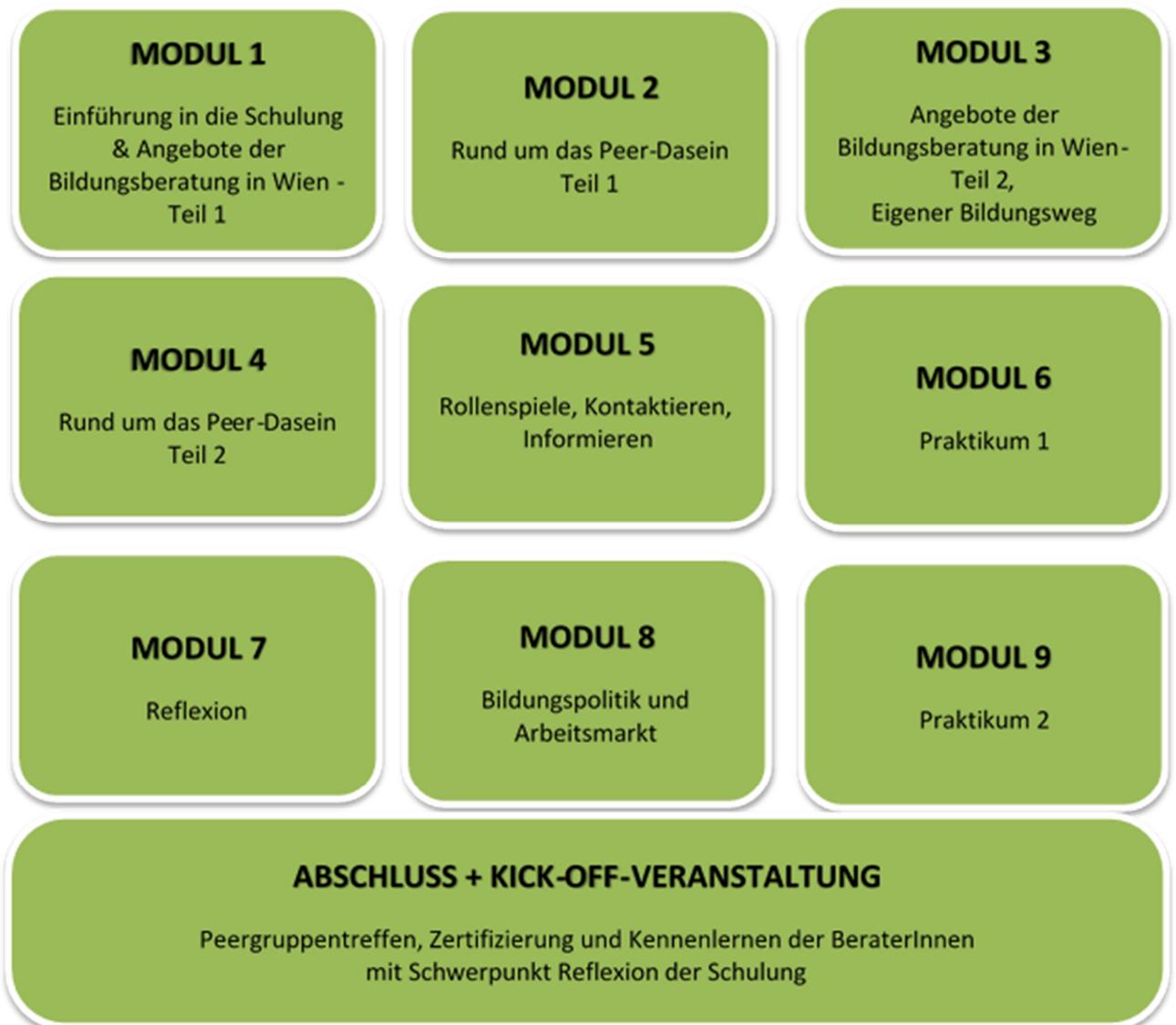


Abb.2: Die Module der Schulung 2016

Im Anschluss an die Schulung fand im Rahmen einer Abschlussveranstaltung die Zertifikatsüberreichung statt. Diese wurde auch gleichzeitig als Kick-Off-Veranstaltung für die Einsätze genutzt, indem BeraterInnen eingeladen wurden um ein Kennenlernen mit den Peers zu ermöglichen.

2.10 Qualitätssicherung

Beim Qualitätsmanagement geht es darum, die Qualität der Angebote laufend zu verbessern und die Peers als auch BeraterInnen gut bei ihrer Arbeit zu unterstützen. Weiters soll dadurch ermöglicht werden, Ressourcen zielgerichteter einzusetzen. Je nach Einsatzformat wurden im Laufe des Projekts unterschiedliche Maßnahmen entwickelt.¹¹

Maßnahme	Beschreibung
Reflexion Peers und BeraterInnen	Bei der aufsuchenden/mobilen Beratung wird der Einsatz mit den Peers gemeinsam mit dem/der zuständigen BeraterIn mündlich reflektiert.
Feedbackbogen für aufsuchende/mobile Beratung	Der Feedbackbogen ist sowohl von BeraterInnen als auch von Peers im Nachhinein auszufüllen.
Leitfaden für Vor- und Nachbesprechung	Für Gruppeneinsätze mit Peers wurden Leitfäden für die Vor- und Nachbesprechung entwickelt. Anhand konkreter Fragen wird systematisch jeder Einsatz gemeinsam von BeraterIn und Peer schriftlich reflektiert.
Feedbackformular für KundInnen	Im Anschluss an eine Gruppenberatung füllen die KundInnen ein Formular mit Angaben zur Person (Alter, Ausbildung, Erwerbstatus) aus. Dieses Formular bietet für KundInnen auch eine Möglichkeit ein Feedback zur Veranstaltung abzugeben.
Feedbackbogen Einzelpeerintervention Burnout	Am Ende jeder Einzelpeerintervention Burnout wird ein Feedbackbogen eingesetzt, der gemeinsam mit der KundIn ausgefüllt wird.
Fragebogen KundIn	Telefoninterview mit KundInnen zur Wirkung des Angebots für Burnout Einzelpeerintervention.

Zusätzlich unterstützen regelmäßige Supervision, Peergruppentreffen und themenbezogenen Teamsitzungen bei der Qualitätssicherung.

¹¹ Eine detailliertere Beschreibung mit ausgewählten Instrumenten findet sich im Anhang.

Maßnahme	Beschreibung
Supervision	Supervision wird quartalsweise angeboten und dient dazu gemeinsam mit den anderen Peers mit Hilfe externer Unterstützung das eigene Rollenverständnis als Peer bzw. schwierige Situationen mit KundInnen zu reflektieren.
Peergruppentreffen	Die Peergruppentreffen (PGT) werden quartalsweise angeboten und finden gemeinsam mit der Peerkoordination statt. Sie dienen dazu mit den Peers gemeinsam auf relevante Themen aus dem Projekt einzugehen, Einsätze zu planen und Feedback zu den Einsätzen (Orten, Ereignisse, ...) einzuholen.
Themenbezogene Teamsitzungen	Je nach Bedarf werden Teamsitzungen in unterschiedlichen Zusammensetzungen (Peers, NetzwerkpartnerInnen, BeraterInnen, Peerkoordination) zu ausgewählten Themen organisiert.

2.11 Nutzen des Peerprojekts

Ein wesentlicher Aspekt für die Planung und Umsetzung von Peerprojekten ist die Abklärung des Nutzens für alle Beteiligten (Organisation, BeraterInnen, KundInnen und die Peers) im Projekt von Beginn an. Folgender Nutzen lässt sich für die einzelnen Gruppen ableiten:



Abb. 3. Nutzen des Peerprojekts

Die Organisation

- „Bildungsbenachteiligte“ Zielgruppen können erschlossen werden (bei der aufsuchenden Beratung an öffentlichen Plätzen, Hemmschwellen der KundInnen in die Beratung zu kommen werden abgebaut, ...)
- Zielgruppenspezifische, bestmögliche Information und Beratung wird ermöglicht
- Sensibilisierung für die Bedürfnisse (auch Bildungs- und Beratungsangebote) der Zielgruppe
- Qualität des Angebots kann durch Erfahrungswissen der Peers und deren Vorbildfunktion gesteigert werden
- Positive Bildungserfahrungen der Peers verdeutlichen die Bedeutung der Angebote der Bildungsberatung für die KundInnen

Die KundInnen

- Persönlichere Ansprache durch Menschen mit ähnlichen Erfahrungen
- Profitieren von Erfahrungswissen der Peers. Es wird ihnen Mut gemacht und sie werden zu Bildung motiviert. Neue Lösungswege können durch Peers aufgezeigt werden.
- Förderung von Empowerment, z.B. durch Steigerung des Selbstbewusstseins
- Zugangshürden wie Sprach- und kulturelle Barrieren werden verringert
- Abbau von Hemmschwellen in die Beratung zu kommen – „KundInnen fühlen sich angesprochen und trauen sich zum Stand zu kommen!“

Die BeraterInnen

- BeraterInnen können sich verstärkt auf die Beratung am Stand konzentrieren
- Profitieren vom kulturellen Wissen und von Sprachkenntnissen der Peers
- Profitieren vom Erfahrungswissen der Peers
- Schärfung der BeraterInnenrolle
- Erweitert eigene Berufserfahrung: Anleitung von Reflexionen, Moderationen, Feedback durch andere Funktion
- Erleben der eigenen Arbeit für Menschen mit erschwertem Zugang zu Bildung und Beratung als sinnvoll

Die Peers

Beruflicher Nutzen:

- Kostenlose Schulung
- Vernetzungsmöglichkeiten
- Berufspraxis
- Erfahrungen im Beratungsbereich sammeln
- Weiter- und Fortbildungen
- Supervision

Finanzieller Nutzen:

- 16,- € / Einheit im freien Dienstvertrag

Persönlicher Nutzen:

- Peers erleben sich als selbstwirksam
- Arbeit als Peer = „sinnvolle“ Beschäftigung
- Beantwortung eigener Fragen
- Selbstbestätigung durch Weitergabe von Erfahrungswissen
- Austausch mit anderen Peers mit ähnlichen Geschichten
- Reflexion bei Peergruppentreffen und Supervision

3 ERFAHRUNG MIT PEERINTERVENTIONEN

Im Folgenden Kapitel werden die praktischen Erfahrungen, die seit 2014 mit der Durchführung des Peerprojekts an der Volkshochschule Floridsdorf im Rahmen der Bildungsberatung in Wien gemacht wurden, beschrieben. Vor allem soll das dabei erworbene Wissen für andere PraktikerInnen aus dem Bildungsbereich, die Peers einsetzen wollen, anwendbar und nutzbar gemacht werden und bei der Durchführung eigener Peerprojekte unterstützen.

3.1 Recruiting von Peers

Das Recruiting von Peers stellt eine wesentliche Herausforderung im Projekt dar, für die viel Zeit und Vorbereitung einzuplanen ist. Folgende Themen sollten im Vorfeld gründlich abgeklärt werden, um später einen möglichst reibungslosen Ablauf beim Einsatz mit Peers zu ermöglichen.

Diversität von Peers nutzen

Wie schon im Kapitel 2.5 beschrieben sollen durch Peers bestimmte Zielgruppen für die Bildungsberatung erschlossen werden. Dabei müssen die aktiven Peers aus dem Umfeld dieser Menschen stammen mit dem Zusatz, dass die Peers bereits Bildungsabschlüsse erworben haben, die Menschen aus der Zielgruppe noch nicht erreicht haben. Nur dann kann von Peers auch die Rolle als Role Model (=Vorbildwirkung) eingenommen werden. Für die Suche nach geeigneten Peers ist es hilfreich sich konkrete Personen vorzustellen und bei der Auswahl der Peers auf Diversität zu achten. Neben der Herkunft/Erstsprache spielt dabei auch der Bildungsstand, die Arbeitssituation, das Geschlecht, Alter, die soziale Schicht, Elternschaft, Religion/Weltanschauung, etc. eine wichtige Rolle.¹²

Hilfreiche Fragen für die Suche nach Peers sind

- Welche Bildungserfahrungen, die auch für die KundInnen interessant und motivierend sind, soll ein/e Peer mitbringen?
- Welche Bildungsabschlüsse soll ein/e Peer schon erreicht haben?
- Welche Sprachkenntnisse soll ein/e Peer mitbringen?
- Welches Netzwerk soll sie/er mitbringen? (Moscheen, Vereine, ...)

¹² In Kapitel 3.7 werden Methoden wie das Diversitätsrad und die Persona Methode beschrieben, die bei diesem Prozess unterstützen können.

Für die Bildungsberatung wurden folgende Grundvoraussetzungen für die Tätigkeit als Peer definiert:

- Abschluss von Ausbildungen trotz schwieriger Rahmenbedingungen (z.B. im 2. Bildungsweg: Pflichtschulabschluss, außerordentlicher Lehrabschluss, Berufsreifeprüfung)
- Idealerweise sollten Peers ein großes Netzwerk haben
- Sie sollen als Role Model Menschen in ähnlichen Situationen ermutigen und Tipps geben können
- Peers bringen vielfältige kulturelle, sprachliche und soziale Hintergründe und „Bildungserfahrungen“ mit
- Zielgruppe Burnout: Menschen mit Burnout-Erfahrung, die in den Beruf wiedereingestiegen sind oder eine berufliche Weiterbildung begonnen haben

Generell gilt für alle Peers ein Mindestalter von 18 Jahren, Interesse und Neugierde an den Lebensgeschichten und Erfahrungen anderer Menschen und das Interesse eigene Erfahrungen an andere weitergeben zu wollen.

Auswahlprozess

Die wichtigste Frage für das Recruiting lautet „Wie und wo finde ich die geeigneten Peers und damit natürlich auch bildungsbenachteiligte Menschen? Da Diversität schwer in ein paar Sätzen kommuniziert werden kann, hat sich eine Mischung folgender Methoden als zielführend erwiesen:

- Vernetzung mit MultiplikatorInnen: Am hilfreichsten war es Peers über MultiplikatorInnen anzusprechen. Dafür ist es im Vorfeld wichtig ein gutes Netzwerk zu Einrichtungen/Vereinen aufzubauen, das bei der Akquise von Peers behilflich sein kann. Für die Auswahl geeigneter MultiplikatorInnen ist es wichtig zu wissen, in welchen Communities (Vereinen, Netzwerken,...) die Peers aktiv sind. Als besonders wirksam hat sich dabei die direkte (=mündliche Ansprache) von VernetzungspartnerInnen erwiesen, da im Gespräch leichter die vielen Dimensionen der Diversität kommuniziert werden konnten.
- Ausschreibung: Eine ergänzende Ausschreibung über soziale Medien und Netzwerke ist notwendig, als Methode alleine aber nicht zielführend. Diverse Anforderungen können nur schwer in einem kurzen prägnanten Text zusammengefasst werden, aber erste Orientierung bieten. Auf Grund der Ausschreibung haben sich zum Teil viele überqualifizierte Personen (z.B. Hochschulabschluss) bzw. zu gering qualifizierte (schlechte Deutschkenntnisse, kein Abschluss) beworben. Hier spiegelt sich oft die prekäre Lebenssituation der BewerberInnen wieder. Der Ausschreibungstext sollte daher ergänzend zur „mündlichen“ Ansprache von MultiplikatorInnen zielgerichtet eingesetzt werden und möglichst einfach und konkret geschrieben sein. In der Praxis setzen wir eine Kurzversion, um Interesse zu wecken, und

eine längere Version als Bewerbungsgrundlage ein. Beinhalten sollte der Text die wichtigsten Informationen zum Nutzen, den Rahmenbedingungen, Aufgabengebiet, erwarteten Kompetenzen, Schulungstermine, Bewerbungsprozess und Kontaktpersonen.

Für die Bildungsberatung hat sich die Bewerbung über folgende Kanäle als hilfreich erwiesen:

Netzwerk der BildungsberaterInnen (Weitergabe an KundInnen), KooperationspartnerInnen, Bewerbung über Schulungsmaßnahmen im zweiten Bildungsweg (z.B. Kurse wie Pflichtschulabschluss, Studienberechtigungsprüfung, Berufsmaturaprüfung), Netzwerk von aktiven Peers, Netzwerk an MultiplikatorInnen (Beratungseinrichtungen, Projekte/Institutionen, die bereits mit Zielgruppen arbeiten...).

Auswahlverfahren

Bei der Auswahl von Peers wurde auf klassische Bewerbungsmethoden zurückgegriffen. Die Basis für die Auswahl bildeten schriftliche Bewerbungen mit Lebenslauf und Motivationsschreiben. Beim zweiten Auswahlverfahren wurden Gruppenbewerbungstermine mit ca. 8 TeilnehmerInnen zu je ca. 1 – 1,5 Stunden bevorzugt angeboten, Einzelgespräche nur mehr ergänzend für späte BewerberInnen. Gruppenbewerbungen sind ressourcenschonend und ermöglichen eine bessere Einschätzung der Interaktion der TeilnehmerInnen und deren kommunikativen Fähigkeiten.

Ausscheidungskriterium/Gründe für Absagen von Seiten der Bildungsberatung:

- geringe Deutschkenntnisse
- zu hoch qualifiziert (Hochschulabschluss) oder zu niedrig (kein Pflichtschulabschluss)
- Erwartungen stimmten nicht mit Angebot überein

Aktive Peers

Im Projekt ist es gut gelungen Peers mit migrantischem Hintergrund zu erreichen. So konnten Sprachen wie BKS, Russisch, Tschetschenisch, Arabisch, Dari/Farsi und Türkisch gut durch Peers abgedeckt werden. Weniger gelungen ist es niedrigqualifizierte Personen ohne Migrationshintergrund (Ausnahme Burnout Peers) ans Projekt anzubinden. Zwar nahmen bei den Schulungen auch Peers ohne Migrationshintergrund teil. Aus wirtschaftlichen Gründen haben diese aber ihre Tätigkeit als Peer nicht begonnen.

Drop-out

Immer wieder brechen geschulte Peers ihre Tätigkeit als Peer ab bzw. erkennen schon während der Schulung, dass sie nicht als Peer arbeiten wollen. Ziel ist es, Peers längerfristig im Projekt zu halten, da damit auch ein hoher Ressourceneinsatz für Schulung, Einarbeitung, Team Building, Kennenlernen des Netzwerks und BeraterInnen verbunden sind. Eine Dauer von einem Jahr wird mindestens angestrebt, 2 Jahre sind bereits ein Erfolg. Nach dem ersten Jahr haben sich oft erst die Abläufe verfestigt, im zweiten Jahr ist es dann leichter möglich mehr Zeit in die Verbesserung der Qualität der Einsätze zu investieren.

Gründe für den Dropout waren vor allem:

- Wechsel der Jobsituation
- Krankheit
- Beginn von Ausbildungen
- Geburt von Kindern und Betreuungspflichten
- Arbeitszeiten passen nicht zur Lebenssituation

Herausfordernd für die längerfristige Anbindung ist, dass die Peertätigkeit kein regelmäßiges Einkommen bietet und immer unter der Geringfügigkeitsgrenze liegt. Die Haupteinsatzzeiten sind in den warmen Monaten von April bis September. Da viele der aufsuchenden Peerinterventionen an unterschiedlichen öffentlichen Orten im Freien stattfinden, wird von den Peers eine sehr hohe Flexibilität verlangt. Schlechtwetterbedingt kommt es immer wieder zu kurzfristigen Ausfällen. Durch eine Anstellung könnte die Anbindung der Peers erhöht und mehr Sicherheit geboten werden. Im Kontext der Bildungsberatung hat sich diese Möglichkeit nicht realisieren lassen, da es zu wenig alternative Arbeitsaufträge in einsatzärmeren Zeiten oder bei schlechtwetterbedingten Ausfällen gibt.

Peers, bei denen sich die Peertätigkeit leicht mit der längerfristigen Lebensplanung vereinbaren lässt und einen interessanten Zuverdienst bietet bzw. Peers, die eine hohe Motivation haben für Menschen mit erschwerten Zugang zu Bildung und Beruf ganz generell die Bildungssituation zu verbessern, bleiben erfahrungsgemäß länger im Projekt.

Lernerfahrungen

- Der Recruitingprozess dauert erfahrungsgemäß länger als geplant. Wenn möglich, für das Recruiting 2 – 3 Monate Vorlaufzeiten einplanen.
- Die Schulungstermine müssen schon beim Recruiting feststehen. Die Teilnahme daran ist ein Muss für die Aufnahme als Peer.
- Peers, die bei allen Formaten einsetzbar sind, sind ein Ausnahmefall. Es sind hier Kompromisse und Flexibilität notwendig!

3.2 Schulung und Weiterbildung von Peers

Die wichtigsten Lernerfahrungen für die Organisation der Schulung im Überblick:

- Zeitstruktur: Bewährt hat sich ein Mix von kurzen Blöcken mit je 2-5 Unterrichtseinheiten abends bzw. zu 6 oder 8 Stunden an Samstagen. Die Schulung wurde bisher zu Beginn der Peertätigkeit in einem Zeitraum von 8 Wochen durchgeführt. Das Feedback der Peers regt an die Schulung begleitend zur Tätigkeit als Peer durchzuführen und den Zeitraum zu verlängern.
- Praktikum: Die SchulungsteilnehmerInnen müssen im Laufe der Schulung zwei Praktika (insgesamt ca. 5 UE) machen und sich unterschiedliche Angebote im Netzwerk Bildungsberatung anschauen. Das Praktikum wurde eingeführt, damit die Peers schon möglichst früh die Angebote der NetzwerkpartnerInnen und ihre Tätigkeit als Peers kennenlernen und ihre Erfahrungen schon im Rahmen der Ausbildung reflektieren können.
- Berichte von aktiven Peers einbauen: Bewährt hat sich auch bereits aktive Peers der Bildungsberatung in die Schulung einzuladen, um von ihren Erfahrungen als Peer zu berichten und den TeilnehmerInnen Einblicke in die Praxis zu geben.
- TrainerInnen: Bei der Schulung 2014 wurden je nach Modul unterschiedliche TrainerInnen eingesetzt. Bei der Schulung 2016 begleitete eine Trainerin die Gruppe während des ganzen Prozesses. Dieser Ansatz hat sich insofern bewährt, dass bestimmte Themen durch die ganze Schulung mitgetragen werden konnten und die Trainerin die Möglichkeit hatte, die Gruppe besser zu steuern und auf die Bedürfnisse der Peers besser einzugehen. Optimaler Weise wird die Steuerung durch die Peerkoordinatorin übernommen. Ihre Anwesenheit bei der Schulung dient zusätzlich dem Kennenlernen der Peers. Dies erleichtert die Zusammenarbeit und ermöglicht einen optimalen Einsatz der Peers.

Lernerfahrungen

- Während der Schulung müssen die Inhalte nochmals an die Bedürfnisse und Sprachkenntnisse der Teilnehmenden angepasst werden. Auf Grund unterschiedlicher Sprachkenntnisse sollen Inhalte in einer sehr einfachen und bildreichen Sprache vermittelt werden.
- Kennenlernen von BeraterInnen und Peers soll während der Ausbildung ermöglicht werden. Die gute Zusammenarbeit zwischen BeraterInnen und Peers ist das „Um und auf“ für gelingende Einsätze. Dies ist z.B. im Rahmen der feierlichen Abschlussveranstaltung und Zertifikatsüberreichung möglich.
- Viel Zeit für Reflexion und dem Erzählen der Bildungsgeschichten der Peers einplanen. Erst dadurch werden Peers die eigenen Stärken bewusst.
- Rollenklarheit und Grenzen der eigenen Tätigkeit vermitteln. Immer wieder kommt es vor, dass Peers in die BeraterInnenrolle schlüpfen.

Weiterbildungen

Das Peerprojekt versteht sich als ein Lernprojekt. Nicht alles kann von Anfang an fix geplant werden bzw. lässt sich zu Beginn im Rahmen einer Schulung abdecken. Gerade erst durch den Einsatz von Peers werden die wirklichen Herausforderungen erst offensichtlich, denen man mit konkreten Bildungsangeboten anlassbezogen entgegenwirken kann. So haben sich im Laufe des Projekts vor allem zwei Themenfelder mit spezifischen Weiterbildungsbedarf herauskristallisiert:

- Wie spreche ich Zielgruppen im öffentlichen Raum aktiv an?
- Wie begegne ich aggressiven und übergriffigen Verhalten von PassantInnen im öffentlichen Raum?

Bewährt hat sich hier der Ansatz die Weiterbildungen auch für die BeraterInnen zu öffnen. Vor allem wurde damit das Team gestärkt und Reflexion zu den unterschiedlichen Rollen angeregt.

3.3 Zusammenarbeit von Peers, BeraterInnen, NetzwerkpartnerInnen

Für das Gelingen von Peerprojekten ist eine gute Zusammenarbeit zwischen Peers, BildungsberaterInnen, KooperationspartnerInnen/NetzwerkpartnerInnen und Peerkoordination grundlegend. Die Peerkoordination hat dabei eine wichtige Schnittstellenfunktion inne. Erfahrungswerte zeigen, dass regelmäßig institutionalisierte Treffen, die den persönlichen Austausch zwischen Peers und Peerkoordination, aber auch zwischen Peers, BeraterInnen und KooperationspartnerInnen ermöglichen, ein wesentlicher Schlüssel sind, um die Qualität der Einsätze und damit auch die Zufriedenheit aller im Projekt zu verbessern. Das persönliche Gespräch, der persönliche Austausch und das Kennenlernen der Peers erleichtern die Kommunikation im Team enorm. Je nach Funktion kommen aber noch spezielle Themen dazu:

Mit Peers

- Für die Peers ist die Peerkoordination die erste Ansprechperson im Projekt. Für eine gute Zusammenarbeit ist der regelmäßige Kontakt und Infotransfer besonders zu Beginn der Peertätigkeit wichtig. Die dafür verwendeten Kommunikationskanäle hängen stark von den Kompetenzen und Möglichkeiten der Peers ab. Gleichzeitig muss ein Weg gefunden werden um so ressourcenschonend wie möglich zu arbeiten. Erschwert wird die Kommunikation mit Peers durch Sprachbarrieren bzw. auch durch fehlende E-Mail-Adressen oder PC-Kenntnisse bzw. wenn es gar keinen Computer zu Hause gibt. Der Aufwand für die Begleitung und Betreuung von Peers darf nicht unterschätzt werden!
- Als sehr hilfreich für die Zusammenarbeit mit Peers haben sich die regelmäßigen Peergruppentreffen und Teamsitzungen mit BeraterInnen

erwiesen, in denen Aktuelles aus der Bildungsberatung vorgestellt wird, sowie Erfahrungen bei den Einsätzen reflektiert werden können. Weiters erleichtern diese persönlichen Treffen das gegenseitige Kennenlernen als auch die Kommunikation untereinander.

Mit BeraterInnen

Die BeraterInnen arbeiten eng mit den Peers bei Peerinterventionen zusammen. Nicht immer kennen sich die BeraterInnen und Peers. Dies erschwert die Zusammenarbeit und erhöht den Kommunikationsaufwand für die Peerkoordination.

- Wesentlich ist es daher schon ab dem Beginn der Schulung Austauschmöglichkeiten für Peers und BeraterInnen zu ermöglichen, die möglichst ressourcenschonend in den Arbeitsablauf der BeraterInnen eingeplant werden sollen. Diese Treffen dienen einerseits zum Kennenlernen als auch dem Erfahrungsaustausch zwischen BeraterInnen und Peers zu den einzelnen Formaten und zu Fragen der Zusammenarbeit bei den Einsätzen. Bewährt hat sich inzwischen auch, dass auch Teamsitzungen bei den jeweiligen Kooperationspartnern gemeinsam mit der Projektleitung stattfinden. Diese dienen nun auch der konkreten Vorbereitung von Einsätzen, gleichzeitig wird auch die vergangene Zusammenarbeit reflektiert. Solche Sitzungen sind zumindest einmal im Jahr sinnvoll.
- Bei Gruppenberatungen ist es ratsam, dass BeraterInnen die Geschichte der Peers bereits kennen, damit sie den Prozess des Erzählens besser steuern und moderieren können. Persönliche Vorbereitungstreffen können hier unterstützen.
- BeraterInnen müssen informiert werden, welche Aufgaben bei Peereinsätzen auf sie zukommen und welcher Nutzen sich durch den Peereinsatz für sie ergibt. Checklisten, festgelegte knappe schriftliche Abläufe unterstützen diesen Prozess.

Mit KooperationspartnerInnen

Peers stehen auch dem gesamten Netzwerk Bildungsberatung in Wien zur Verfügung und können auch dort bei ähnlichen Formaten eingesetzt werden. Dieser Einsatz in anderen Teilprojekten muss gut vorbereitet werden und braucht Zeit für die Implementierung. Der Aufwand dafür wurde bei der Projektplanung unterschätzt. Nicht nur sind organisationale Strukturen, Abläufe und Interventionen immer wieder anders, es kommen damit auch eine Vielzahl an BeraterInnen ins Boot, die weder die Peers kennen noch konkrete Vorstellungen davon haben, wie sie die Peers in den eigenen Formaten einsetzen können und welchen Nutzen sie davon haben.

Damit der Einsatz auch bei Kooperationspartnern gut gelingen kann, sind auf folgende Bedingungen Rücksicht zu nehmen.

- Einbindung bei Planung: Sinnvoller Weise wird bereits vor dem Recruiting und der Schulung der Bedarf an Peereinsätzen im Netzwerk erhoben. Rückblickend wird klar, dass ohne erste Praxiserfahrungen ein möglicher Bedarf sowie Nutzen und Einsatzformate schwer vorstellbar sind.
 Während der Pilotphase wurde auch der hohe Bedarf an laufender Abstimmung im Netzwerk sichtbar und es konnten Kriterien für eine gelingende Umsetzung bei komplexeren Einsatzbedingungen (verschiedene Formate, eine hohe Anzahl involvierter Personen, andere organisationale Zusammenhänge, ..) definiert werden.

- Möglichkeiten zum Austausch schaffen: Das Teilen von Erfahrungen und Werben für den Einsatz von Peers durch Projektleitung und Peerkoordinatorin genügt für ein erstes Einlassen auf eigene Erfahrungen im Netzwerk. Diese zeigten auch den Bedarf an Kommunikation und Adaption der Interventionen auf, sowie die Notwendigkeit, dass Peers und BeraterInnen sich besser kennenlernen. Die Stagnation der Einsätze im Netzwerk konnte erst mit gemeinsamen Teamsitzungen von BeraterInnen und Peers sowie mit der Teilnahme der Peerkoordinatorin an Teamsitzungen der NetzwerkpartnerInnen überwunden werden. Den BeraterInnen war ein persönliches Kennenlernen der Peers vor der Zusammenarbeit besonders wichtig. In den Sitzungen wurden durchgeführte Interventionen besprochen und neue Möglichkeiten ausgelotet. Die bei der Schulung vorgesehenen Praktika der Peers bei NetzwerkpartnerInnen wurden konzeptionell nachgeschärft und ausgeweitet. BeraterInnen nahmen an Weiterbildungen für Peers teil. Aufgrund der gewachsenen Identität von Peers und BeraterInnen macht es in Zukunft auch Sinn, dass Peers an Netzwerksitzungen teilnehmen, die dem Austausch von BeraterInnen, Peers sowie ProjektleiterInnen dienen.

- Serviceorientierung durch Peerkoordination: Der Nutzen für den Einsatz muss für die Organisation und die BeraterInnen deutlich und der Aufwand für die Einbindung von Peers muss überschaubar sein.

3.4 Planung von Peerinterventionen

Für die Planung von Peerinterventionen und den Einsatz von Peers braucht es je nach Format 1 - 6 Wochen Vorlaufzeiten. Je mehr Personen und Organisationen beteiligt sind, desto mehr Zeit muss eingeplant werden. Da für die Peers ihre Arbeit eine Nebenbeschäftigung ist, kann auch nicht davon ausgegangen werden, dass sie immer spontan Zeit haben. Bei der aufsuchenden Bildungsberatung zwischen April – September werden die Termine den Peers für deren Einteilung ca. 6 Wochen vorher bekannt gegeben. Gleichzeitig kommen aber immer wieder auch sehr kurzfristige Anfragen z.B. im Falle der Einzelpeerintervention Burnout dazu.

Folgende Fragen sind bei der Auswahl von Peers für die Einsätze wichtig

- Welche Zielgruppen sollen angesprochen werden?
Danach richten sich Sprachkenntnisse & Migrationshintergründe, Alter und Geschlecht der Peers als auch äußere Merkmale (wie z.B. Kopftuch), die Zugangsbarrieren abbauen sollen.
- Was ist das Thema der Intervention?
Vor allem bei Einsätzen in Gruppenberatungen und beim Burnout Erfahrungsaustausch in Gruppen ist im Vorfeld zu beachten welches Erfahrungswissen die/der Peer weitergeben soll bzw. welche Bildungsgeschichte für die Zielgruppe interessant und motivierend sein kann.

3.5 Umgang mit der Rolle und den Aufgaben als Peer

Wie bereits in Kapitel 2.7 beschrieben ist es wichtig die Aufgaben und Rolle der Peers je nach Format klar zu definieren und immer wieder gemeinsam zu reflektieren. Bei allen Formaten ist es wichtig zu betonen, dass die Peers keine Beratungstätigkeiten übernehmen.

Die Grenze zwischen beratenden Tätigkeiten und reiner Informationsweitergabe bzw. Erfahrungen teilen ist sehr fließend, wenn z.B. KundInnen von den Peers wissen wollen, wo z.B. Deutschkurse angeboten werden und welche für die KundIn geeignet wären. Die Peers haben hier die Aufgabe immer an die Bildungsberatung weiterzuverweisen und keine „Beratungsgespräche“ zu übernehmen. Gerade am Anfang ist es wichtig, dass BeraterInnen hier sensibel sind und den Peers direktes Feedback geben. Dass diese Schnittstelle nicht immer eindeutig zu klären ist, zeigt sich auch, dass sie immer wieder in Supervisionen bzw. bei Peergruppentreffen thematisiert wird.

Aufgrund mangelnder Sprachkenntnisse der KundInnen kommen Peers immer wieder in die Rolle zu übersetzen (z.B. Angebote der Bildungsberatung), einerseits im direkten Gespräch mit der KundIn, andererseits auch oft im Beratungsgespräch zwischen BeraterIn und KundIn. Das ist einerseits eine wertvolle Unterstützung im Beratungsprozess vor Ort, andererseits kann nicht wirklich überprüft werden, ob die richtigen sprachlichen Begriffe verwendet werden. Hier kommt es immer wieder zu einer Gratwanderung, die vor Ort die BeraterInnen entscheiden müssen. Grundsätzlich gilt: Die Peers sind keine professionellen ÜbersetzerInnen, daher werden Personen, die detailliertere Übersetzungen brauchen, an die muttersprachlichen BeraterInnen weiterverwiesen.

Auch bei den Peers mit Burnout Erfahrung kommt es im Einzelsetting immer wieder vor, dass KundInnen über den Erfahrungsaustausch hinaus die/den Peer als BeraterInnen bei Fragen des Burnouts nutzen wollen. Auch hier muss die Rolle der

Peer/des Peers immer wieder in Peergruppentreffen und Supervision reflektiert werden.

3.6 Orte und deren Auswirkung auf die Beratung

Unterschiedliche Einsatzorte erzeugen immer wieder unterschiedliche Dynamiken. Der Beratungsort spielt im Rahmen der aufsuchenden/mobilen Bildungsberatung an öffentlichen Orten eine zentrale Rolle. Die Bildungsberatung in Wien hat den Auftrag, ihre Beratung möglichst niederschwellig anzubieten. Aus diesem Grund werden Orte ausgesucht, an denen Menschen in ihrem Lebensalltag gut erreichbar sind. Örtlichkeiten mit einer hohen Frequenz (z.B. Bahnhof Floridsdorf oder Millennium City) haben sich als gut geeignet herausgestellt.

Aufgrund der unterschiedlichen Bedingungen der Einsatzorte müssen sich Peers immer wieder auf unterschiedliche Atmosphären, die einerseits ortsspezifisch aber auch tagesabhängig sind, einstellen. Diese Dynamiken erfordern auch verschiedene Taktiken und Strategien beim Ansprechen von KundInnen.

Als zwei Gegenpole kann man die Situation am Bahnhof Floridsdorf und die Beratung im Park beschreiben.

Durch die vielen U-Bahn und S-Bahnzüge am Bahnhof Floridsdorf zeigt sich eine hohe Menschendichte, die jedoch schnell und zielgerichtet unterwegs ist. Alle sozialen Schichten sind hier vertreten. Die Atmosphäre kann als geschäftig, schnell und hektisch beschrieben werden. Dies ist kein Ort, an dem man gerne gemütlich verweilen möchte. Das heißt, hier stellt sich die Aufgabe, aus der Masse an Menschen jene herauszufiltern und anzusprechen, die man für Bildungsberatungsangebote interessieren könnte. Man kann an diesem Ort viele Menschen ansprechen, muss jedoch auch mit viel Ablehnung umgehen lernen.

Im Park ist der Fluss an Menschen eher gering. Hier kann die Atmosphäre als beschaulich und ruhig beschrieben werden. Es hat Freizeitcharakter. Die Menschen stehen/ sitzen in Gruppen zusammen bzw. unterwegs. Es sind viele Jugendliche, aber auch Eltern mit Kinder als auch Obdachlose im Park. Hier stellt sich die Aufgabe, in Kontakt mit den Menschen zu treten, indem man in Ihre Welt eintaucht und sie dadurch für Bildungsthemen sensibilisiert.

3.7 Strategien und Methoden bei der Ansprache von Zielgruppen

Das zentrale Ziel beim Einsatz von Peers ist es bildungsbenachteiligte Personen besser zu erreichen. Der Peeransatz selbst ist eine Methode/Strategie um bestimmte Communities anzusprechen. Damit das auch gelingen kann ist die Grundvoraussetzung, dass man geeignete Peers rekrutiert und geschult hat. Dazu braucht es bereits beim Recruiting Strategien um passende Peers anzusprechen. Weiters müssen bei den jeweiligen Peerinterventionen die Peers selbst auf diese

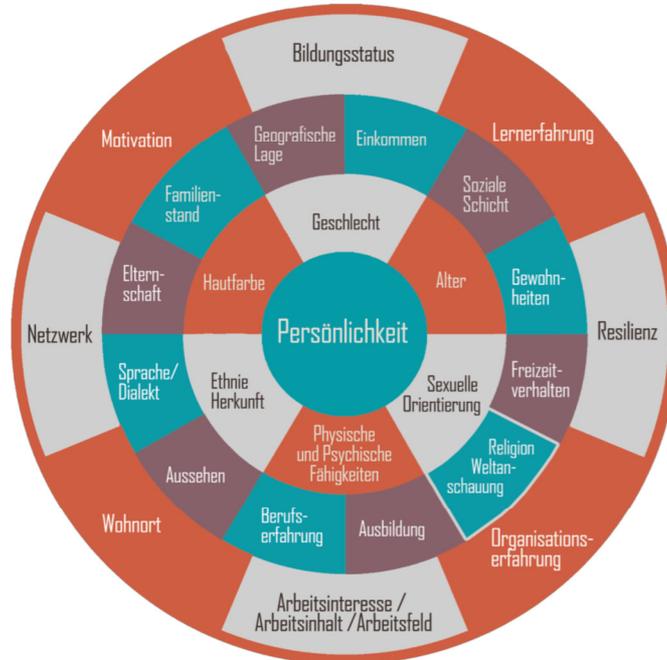
Zielgruppen zugehen und aktiv ansprechen. Hier werden bestimmte Materialien bzw. Methoden eingesetzt, die die Peers dabei unterstützen ihre Rolle als Peer besser erfüllen zu können.

Persona Methode und Diversity-Rad

Für das Recruiting hat sich als hilfreich erwiesen, möglichst konkret zu definieren, welche Personen man durch Peers erreichen will (vgl. Kapitel 3.1.). Aus diesem Umfeld werden dann die jeweiligen Peers rekrutiert. Gleichzeitig sollte aber auch klar sein, welche Kompromisse eingegangen werden können. Das „Diversity-Rad für die Bildungsberatung“ (siehe Abbildung 4) und die „Persona Methode“¹³ sind sinnvolle Tools für diesen Auswahlprozess und bieten einen Ausweg aus der Enge soziologischer Definitionen. Mit der Persona-Methode beschreibt man eine möglichst konkrete Person – genannt Persona -, mit Wohnort, Freundeskreis, Hobbies, Vorlieben, Ausbildungen, Sprachkenntnissen, Religion, etc., die man erreichen möchte. Das Diversity-Rad für die Bildungsberatung hilft dabei die unterschiedlichen Dimensionen von Diversität besser herauszuarbeiten und sich deren bewusst zu werden. Neben den unveränderlichen Persönlichkeitsteilen wie der Herkunft/Ethnie, Alter oder Geschlecht spielen auch der Bildungsstand, Arbeitssituation, die soziale Schicht, Elternschaft, Religion/Weltanschauung, Freizeitverhalten etc. eine wichtige Rolle um Diversität zu benennen (Sturm, Hermann, Drdla: 2018).

¹³ Beide Methoden werden ausführlich beschrieben im Handbuch „Gender und Diversity – Standards kennen, anwenden, nutzen. Tools und Methoden für die Anwendung von Gender und Diversity in der Bildungsberatung Österreich.“ (Sturm, Hermann, Drdla: 2018).

Diversity-Rad für die Bildungsberatung



Quelle: Nach Gardenswartz & Rowe 1995, mit freundlicher Genehmigung der Austrian Society for Diversity, angepasst von: Bettina Sturm, Ursula Hermann, Susanne Drdla



ABZ* AUSTRIA 2017

BMB



EUROPÄISCHE UNION
Europäischer Sozialfonds

Gefördert aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds und aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung.

Abb. 4: Diversity-Rad für die Bildungsberatung © ABZ* AUSTRIA 2017 (Sturm, Hermann, Drdla, 2018: 37)

Aktivierung von Zielgruppen

Bei der aufsuchenden/mobilen Bildungsberatung gehen Peers aktiv auf Menschen zu, die sich auf den jeweiligen öffentlichen Plätzen aufhalten, informieren sie über die Angebote der Bildungsberatung und machen sie auf die Möglichkeit eines kostenlosen Beratungsgesprächs vor Ort aufmerksam. Die Bildungsberatung konkurriert an öffentlichen Plätzen mit vielen anderen Organisationen und Interessensgruppen (SpendenkeilerInnen, Glaubensgruppen, ObstverkäuferInnen, ZeitungsverkäuferInnen, Parteien, BettlerInnen...). Die Peers müssen sich hier von den anderen „Platzhirschen“ abheben, denn im Gegensatz zu diesen möchte die Bildungsberatung nichts verkaufen, sondern über ihr kostenloses Angebot informieren. Die Peers sind dabei immer wieder mit Ablehnung der PassantInnen konfrontiert. Daher ist die gezielte Ansprache von Menschen, die einerseits Interesse an einem

Gespräch haben könnten, andererseits eine Zielgruppe für die Bildungsberatung sind, wichtig.

Methoden zur Ansprache von Zielgruppen: Eine Möglichkeit zu selektieren sind am Erscheinungsbild erkennbare Diversitydimensionen wie z.B. Aussehen oder Bekleidung (Kopftuch) wahrzunehmen. Auch hilft der Blickkontakt bzw. das Lesen von Körpersignalen, um das Gesprächsinteresse besser abschätzen zu können. Meist ergibt sich erst im Gespräch, ob die Person von den Angeboten der Bildungsberatung profitieren kann. Für die Gesprächsanbahnung hat sich eine Kombination von hilfreichen Eingangssätzen und Infomaterialien als gute Strategie erwiesen. Oft ist auch die jeweilige Muttersprache ein Türöffner.

Bewährt haben sich für die Peers auch folgende Sätze und Schlüsselwörter

- Kennen Sie die Bildungsberatung? (Guter Einstieg ins Gespräch, wenn nein gesagt wird, kann man daran anknüpfen)
- Haben Sie Interesse an kostenloser Bildungsberatung? Wir sind von der Bildungsberatung. Wir können Sie jetzt beraten. Darf ich Ihnen Infomaterialien mitgeben?
- Wollen Sie sich beruflich weiterbilden? Wollen Sie sich beruflich verändern?
- Wollen Sie sich weiterbilden? Wir wissen wo und wie!
- Wir beraten Sie auch in ... z.B. Arabisch (auf muttersprachliches Angebot aufmerksam machen)
- Hilfe bei Entscheidungen, Klarheit finden
- PassantInnen in Muttersprache anreden
- Schlüsselwörter: Kostenlos, vertraulich, Bildungsberatung, Info zu Aus- und Weiterbildung, Deutschkurse, Chancen
- Kurze und knappe Sätze formulieren
- Nicht fragen ob die Personen Zeit haben!!

Informationsmaterial: Peers benötigen zuallererst allgemeine Infomaterialien über die Angebote der Bildungsberatung, die sie verteilen können. Infofolder sind ein wichtiger Türöffner für ein Gespräch und gehören zu jedem Peereinsatz dazu. Etwas in der Hand zu haben, vermittelt den Peers Sicherheit und ermöglicht erst den Kontakt zu Menschen. Diese Infolyer sollten in ausreichender Menge in diversen Sprachen (z.B. Türkisch, BKS, Arabisch, Farsi/Dari, Englisch) verfügbar sein und auch mehrsprachige Beratungsangebote beinhalten.

Einheitliches Auftreten der Peers: Damit deutlich wird, dass die Peers zur Bildungsberatung gehören und sie sich von den anderen Organisationen vor Ort abgrenzen können, ist ein gemeinsames Symbol, wie ein bestimmtes Kleidungsstück bzw. Accessoire, sinnvoll. Im Peerprojekt hat man sich auf Planentaschen mit dem Logo der Bildungsberatung geeinigt. Diese sind außerdem auch praktisch, weil die Peers ihre Unterlagen darin verstauen können.



Abb. 5: Taschen für Peers

Erzählen von Erfahrungen (Burnout, Bildung)

In Gruppenberatungen haben Peers die Aufgabe positive und motivierende Bildungserfahrungen bzw. im Falle von Burnout ihre Geschichte im Hinblick auf ihre Erfahrung mit dem Wiedereinstieg nach einem Burnout zu erzählen. Hier geben Peers ihr vielfältiges Erfahrungswissen weiter und sollen für Teilnehmende ein Role Model sein. Die eigene Geschichte so zu erzählen, damit sie auch für andere hilfreich sein kann, muss aber gelernt werden. Das wird intensiv in der Ausbildung als Peer geübt und vorbereitet. Zusätzlich erleichtert eine gemeinsame Vorbereitungszeit von BeraterInnen und Peers, vor jeder Intervention, den Einsatz in Gruppen. Hier wird der Ablauf der Gruppenberatung noch einmal besprochen und vor allem welche Aspekte der Geschichte des Peers, für die Gruppe interessant und motivierend sein kann. Wenn sich Peer und BeraterIn noch nicht kennen, ist auch hier eine zusätzliche Vorbereitungszeit wichtig, um die Geschichte des Peers vor dem Einsatz auch zu kennen. Im Rahmen unserer Gruppenberatungen haben wir einen Leitfaden zur Vorbereitung eines Peereinsatzes entwickelt. Zusätzlich wurde für Peers eine konkrete Anleitung mit Fragen entwickelt, die die Peers beim Geschichten erzählen unterstützen soll.¹⁴ Wichtig sind neben den Kriterien für den eigenen Erfolg die korrekte Darstellung des Bildungsabschlusses und Klarheit darüber, welche Details

¹⁴ Im Anhang befindet sich ein exemplarischer Leitfaden für Einsätze von Peers in Gruppenberatungen im Rahmen des Pflichtschulabschlusskurses und der Leitfaden zum Erzählen der Geschichte.

erzählt werden: Es müssen zum Beispiel Änderungen beim Titel des Pflichtschulabschlusskurses bekannt sein (früher Hauptschulabschluss, jetzt Pflichtschulabschluss), wo man Prüfungen machen kann oder die Dauer von Ausbildungen. Für die Peers braucht es konkrete Zeitvorgaben fürs Erzählen.

Die Einsätze in der Gruppe sind bei den Peers sehr beliebt. Zwar ist es eine große Herausforderung auch „negative“ Erlebnisse vor der Gruppe zu erzählen, die unmittelbaren positiven Rückmeldungen der Teilnehmenden entschädigen aber dafür. Bei Gruppeneinsätzen ist es wichtig, dass die BeraterInnen sensibel mit der Geschichte der Peers umgehen. Denn gerade „negative“ Erlebnisse wie Mobbing oder fehlende Unterstützung von Eltern und LehrerInnen, sind nicht immer einfach zu erzählen. Ebenso dürfen die Erwartungen, was beispielsweise Redefluss, sicheres Auftreten vor der Gruppe oder auch die Strukturiertheit des Erzählflusses betrifft, an die Peers beim Erzählen nicht zu hoch gesteckt werden. Manche Peers brauchen hier mehr Unterstützung. Es hat sich auch ein Erzählen im Dialog für einige BeraterInnen bewährt, damit wichtige Aspekte der Erzählung nicht vergessen werden und die Geschichte chronologisch und auch für die ZuhörerInnen leicht nachvollziehbar erzählt wird.

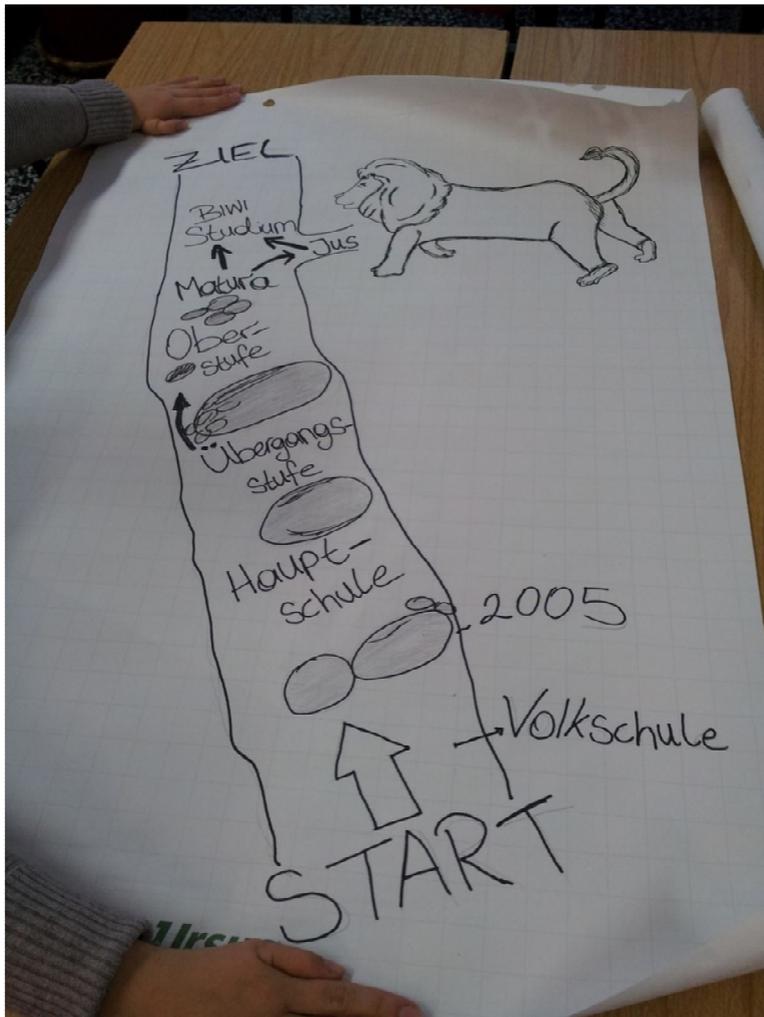


Abb. 6: Plakat einer Peer

Hilfreiche Strategien für Peers beim Erzählen

- Vermittlung von Bildern: Kleine Erlebnisse mit Emotionen und viele praxisnahe Beispiele einbauen
- Realitätsnahe und authentische Erzählungen mit Höhen und Tiefen
- Fokus der Geschichten auf Lösungen, hilfreichen Strategien, was geholfen hat legen
- Struktur im Vorhinein herausarbeiten und beim Wesentlichen bleiben, sich nicht in Details verstricken
- Hilfreich ist es für die Peers, die BeraterIn zu kennen und die Gruppengröße im Vorhinein zu wissen,
- Bewährt hat es sich für die Peers die Geschichte im Sitzen zu erzählen, um die Anspannung zu nehmen.
- Die Peers können Materialien, die auch in der Schulung entwickelt wurden, zur Unterstützung beim Erzählen verwenden. Beispielsweise wurde ein Plakat angefertigt mit wichtigen Meilensteinen/Hürden (siehe Abb.6). Unterstützend kann es auch sein, wenn die Geschichten in Stichworten auf Zetteln aufgeschrieben werden

3.8 Durchführung qualitätssichernde Maßnahmen

Im Rahmen der Peereinsätze kommen viele qualitätssichernde Maßnahmen zum Einsatz (vgl. Kap. 2.10 und Anhang 6.2). Aufgrund des Zeitaufwandes und der nicht immer möglichen finanziellen Abgeltung für Honorarkräfte braucht es ein sorgsames Abwägen, wann und wie häufig diese eingesetzt werden. Bei der aufsuchenden Beratung wurden daher die Feedback-Bögen für BeraterInnen und Peers nach einem intensiven Start nur mehr dann eingesetzt, wenn Neues ausprobiert wurde bzw. wurden die Fragen zeitsparend telefonisch besprochen. Gerade wenn Peers neu eingesetzt werden und ihre Schulung beendet haben, ist es sinnvoll sie und die BeraterInnen nach einem Einsatz zu kontaktieren, wie der Einsatz gelaufen ist. Auch das Ausprobieren neuer Orte verlangt zu Beginn erhöhte Aufmerksamkeit.

Teilweise kann das Feedback auch durch die bewährten Peergruppentreffen mit Peers bzw. gemeinsamen Teamsitzungen mit BeraterInnen abgeholt werden. Diese Sitzungen werden auch für die Weiterentwicklung der Angebote genutzt.

Die Erfahrungen mit Supervision sind sehr unterschiedlich. Da die Supervision zwar kostenlos, die Arbeitszeit dafür aber nicht bezahlt ist und fast freiwillig gemacht wird, ist die Verbindlichkeit eher gering. Gleichzeitig hat es sich als schwierig gestaltet Themen und Fälle einzubringen. Die Reflexion der Arbeitssituation ist für viele neu und daher ungewohnt. Dennoch ist die Supervision eine sinnvolle Ergänzung zu allen anderen Maßnahmen.

3.9 Erfolgskriterien

Grundsätzlich ist der Einsatz von Peers auf Projektebene dann erfolgreich, wenn die Projektziele des Projekts und die Zielgruppen erreicht werden. Dies wird über die statistische Auswertung der KundInnenkontakte überprüft (vgl. Kap. 2 und 4).

Darüber hinaus hat sich gezeigt, dass auch für Peers wichtig ist zu definieren, was für sie ein erfolgreicher Einsatz ist, um die Arbeit selber besser überprüfen zu können. Gerade beim aufsuchenden/mobilen Beratungsformat ist der Frustrationsfaktor oft sehr hoch. Daher wurde auf der Konzeptebene und im Austausch mit Peers und BeraterInnen daran gearbeitet, wie erfolgreiche Arbeit für Peers erlebbar ist und wie eine sinnvolle Balance zwischen einer möglichst hohen Anzahl verteilter Flyer und gezielter Zielgruppenansprache gefunden werden kann.

Erfolgskriterien für Peers

- Wenn Menschen direkt durch die Ansprache durch Peers zur Beratung kommen (entweder gleich während der Intervention bzw. im Anschluss daran in eine Beratungsstelle). Beides lässt sich statistisch schwer überprüfen, weil es nicht erhoben wird. Dieser Aspekt lässt sich nur durch den gemeinsamen Erfahrungsaustausch am Ende der aufsuchenden/mobilen Bildungsberatung bzw. in Teamsitzungen reflektieren.
- Wenn Peers bei Menschen Interesse an der Bildungsberatung wecken können durch längere Gespräche. Das wird über die Anzahl der Kontakte pro Einsatz dokumentiert und subjektiv von den Peers erlebt.
- Anzahl der verteilten Flyer: Die Praxis hat auch gezeigt, dass manche Peers eine hohe Zahl an verteilten Flyern als Erfolg erleben, der sonst für sie wenig spürbar ist. Für die Bildungsberatung selbst ist dies jedoch weniger wichtig, als die Anzahl von qualitativ hochwertigen Kontakten (richtige Zielgruppe kommt zur Beratung).

3.10 Bewährte Praxis je nach Intervention

In der folgenden Übersicht werden Lernerfahrungen, was sich bisher bei der Umsetzung bewährt hat, zusammengefasst.

Aufsuchende/mobile Bildungsberatung	
Thema	Bewährte Praxis
Dauer	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Der Einsatz soll in der Regel nicht mehr als 3 Stunden dauern, da die Tätigkeit bei der aufsuchenden Beratung sowohl für BeraterInnen als auch Peers sehr fordernd ist.
Anzahl der Peers	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 – 2 Peers je nach Einsatzort. In Parks ist generell weniger los, hier reicht oft ein Peer. Für die Peers selbst ist es angenehm, wenn sie zu zweit unterwegs sind, weil sie sich austauschen und unterstützen können. Die Anzahl der Peers ist auch ein wesentliches Sicherheitskriterium.
Ablauf	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Gemeinsamer Beginn</u>: Als Team gemeinsam am Ort ankommen, sich einen Überblick verschaffen und Besonderheiten des Ortes besprechen. ✓ <u>Gemeinsamer Abschluss</u>: Gemeinsame Reflexion und Abschluss der Beratung
Materialien	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Infomaterialien für Peers</u>: Mehrsprachige Infoflyer für Peers zum Verteilen <ul style="list-style-type: none"> ○ Im Mittelpunkt steht nicht die Quantität der verteilten Folder, sondern die Qualität des KundInnenkontakts ○ Obergrenzen für Peers für die Anzahl der zu verteilenden Flyer festlegen ✓ <u>Corporate Fashion</u>: Peers benötigen ein gemeinsames Kleidungsstück, damit sie als zur Bildungsberatung zugehörig eingestuft werden. Bewährt haben sich hier Planentaschen.
Zusammenarbeit mit BeraterInnen	<ul style="list-style-type: none"> ✓ BeraterInnen unterstützen Peers bei der Dokumentation von Beratungskontakten ✓ Sie regen Feedback an und sind für den Ablauf der Beratung verantwortlich
Sicherheit	<p>Gerade bei der aufsuchenden Bildungsberatung kommt es immer wieder vor, dass es zu verbalen zum Teil aggressiven Entgleisungen von PassantInnen kommt. Aufgrund dieser Erfahrungen wurden Peers und BeraterInnen im deeskalierenden Umgang geschult, und daran anschließend Sicherheitskriterien für die aufsuchende Beratung festgelegt.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Austausch von Handynummern für den Notfall ✓ Ansprechpersonen (Security) vor Ort kennen ✓ Sichtachse Peers und BeraterInnen: Falls dies nicht möglich ist, müssen immer 2 Peers eingesetzt werden und Sichtachse Peer-Peer ermöglicht werden ✓ Genug Abstand zu den anderen „AusstellerInnen“ (SpendensammlerInnen MusikerInnen, BettlerInnen,....) halten und versuchen einander nicht in die Quere zu kommen! ✓ Bei gewaltbereiten eskalierenden Situationen müssen BeraterInnen /Peers Hilfe holen (PassantInnen, Security vor Ort, 133)

Mobile Gruppenberatungen (Pflichtschulabschlusskurse, Interaktives Frauenbildungscafe,...)	
Thema	Bewährte Praxis
Vorbereitung	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Vorberechnung mit Peer und BildungsberaterIn anhand eines strukturierten Leitfadens ✓ BeraterInnen und Peers sollen sich kennen bzw. die Bildungsgeschichte ✓ Bildungsgeschichte und Peer muss zur Zielgruppe passen
Dauer	✓ Ca. 1 – 1,5 h vor Ort
Anzahl der Peers	Es wurde immer nur eine/ein Peer eingesetzt
Ablauf	<ul style="list-style-type: none"> ✓ BeraterIn stellt Bildungsberatung vor ✓ Peer erzählt ca. 10 Minuten Bildungsgeschichte ✓ Im Anschluss an den Gruppeneinsatz wird der Einsatz anhand eines strukturierten Leitfadens reflektiert
Materialien	✓ Hilfsmaterial für Erzählen der Bildungsgeschichte: bewährt hat sich ein eigenes Plakat bzw. auch Stichworte auf Moderationskarten
Zusammenarbeit mit BeraterInnen	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Die Bildungsberaterin moderiert bzw. regt Fragen zur Geschichte der Peer/des Peers an und stellt den Zusammenhang zur Bildungsberatung her ✓ Für manche BeraterInnen hat es sich bewährt die Geschichte der Peers im Dialog erzählen zu lassen, andere bevorzugen eine geblockte Erzählweise.

Einzelpeerintervention Burnout	
Thema	Bewährte Praxis
Bekannt machen des Angebots	✓ Beim Aufbau der Kooperationen zu Institutionen, die sich mit Burnout auseinandersetzen, muss ein möglichst einfacher Buchungsablauf kommuniziert werden. Dies gilt in noch stärkerem Ausmaß auch für die netzwerkinterne Kommunikation mit BeraterInnen.
Dauer	✓ 50 Minuten. Für KundInnen und manchmal auch für die Peers schwer einzuhalten.
Ablauf	<ul style="list-style-type: none"> ✓ KundIn kann max. 3 kostenlose Gespräche in Anspruch nehmen. Danach macht es Sinn zur Bildungsberatung weiterzuverweisen, falls Unterstützung bei Aus- und Weiterbildung gebraucht wird. ✓ Die Gespräche können auch bei unterschiedlichen Peers gebucht werden ✓ Anfragen kommen direkt von KundInnen bzw. durch Weiterverweise von BildungsberaterInnen aus dem gesamten Netzwerk an den/die PeerkoordinatorIn ✓ Im Anschluss an den Erfahrungsaustausch wird gemeinsam mit der KundIn ein Feedbackbogen ausgefüllt. ✓ Wenn für KundIn ok, wird nach 2 Wochen ein telefonisches Feedback eingeholt.
Materialien	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Infomappe über aktive Peers für BeraterInnen: BeraterInnen dabei unterstützen BeratungskundIn an Peer weiterzuverweisen ✓ Geschichte und Erfahrungen der Peers
Rollenklarheit	✓ Peers sind hier stark gefordert in keine Beratungsrolle zu schlüpfen, sondern nur Erfahrungen zu teilen. Konkret dürfen z.B. keine Empfehlungen zu Arzneimitteln oder medizinischen Einrichtungen gegeben werden

Gruppenberatung Burnout	
Thema	Bewährte Praxis
Kooperationen	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Um das Angebot niederschwellig für die Zielgruppe zu gestalten werden die Gruppenformate ohne Anmeldung angeboten. Gruppenevents ohne Anmeldung brauchen viel aktive Werbung, damit TeilnehmerInnen auf das Angebot aufmerksam werden ✓ Kooperation mit Projekten wie mit Ibis Acam haben sich für diese Zielgruppe als erfolgreiche Strategie erwiesen. Die TeilnehmerInnen wurden vom Kooperationspartner organisiert.
Dauer	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 2-3 Stunden je nach Anzahl der Peers. Bei 2 Peers sind 3 Stunden notwendig ✓ Ein Großteil der TeilnehmerInnen befindet sich in unterschiedlichen Phasen des Burnouts, d.h. die Aufmerksamkeitsspanne ist geringer. 3 Stunden sind daher eine Obergrenze.
Anzahl der Peers	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Grundsätzlich sind 2 Peers hilfreich, dadurch können mehr Formen des Burnouts und individuelle Lösungsmöglichkeiten aufgezeigt werden.
Ablauf	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Vorbereitung: Vorbesprechung mit Peer und BildungsberaterIn ist wichtig anhand eines strukturierten Leitfadens. BeraterInnen und Peers sollen sich kennen bzw. die Burnout Erfahrung ✓ BildungsberaterIn gibt Input zu Burnout und Angebote der Bildungsberatung ✓ Peer erzählt ihre/seine persönliche Geschichte mit dem Burnout (ca. 10 Minuten je Peer) ✓ Nachbesprechung mit Peer anhand eines vorbereiteten Leitfadens ✓ Das Format wurde zu Beginn als Gruppenberatung mit geplanten Gruppenübungen durchgeführt. Die bisherige Erfahrung hat aber gezeigt, dass Gruppenübungen beim aktuellen Konzept nicht angenommen werden. Bewährt hat sich ein inhaltlicher Input zum Thema Burnout von dem/der BildungsberaterIn, danach kommen die Erzählungen der Peers mit anschließenden Austausch und Möglichkeit Fragen zu stellen.
Materialien	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Infos zu Phasen des Burnouts ✓ Geschichte und Erfahrungen der Peers ✓ Hilfsmaterial für Erzählen der Bildungsgeschichte: bewährt hat sich ein eigenes Plakat bzw. auch Stichworte auf Moderationskarten
Zusammenarbeit mit BeraterInnen	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Der/die BildungsberaterIn moderiert bzw. regt Fragen zur Geschichte der Peer/des Peers an und stellt den Zusammenhang zur Bildungsberatung her

4 QUALITÄTSSICHERUNG/ ERGEBNISSE

In diesem Teil des Praxishandbuches werden die Ergebnisse der Maßnahmen zur Qualitätssicherung und die statistische Auswertung der Beratungskontakte dargestellt. Die Grundlagen dafür sind neben den statistischen Daten, die Feedbackbögen für einzelne Formate sowie wenn relevant Ergebnisse von Teamsitzungen und Peergruppentreffen.¹⁵

Im Zeitraum 2015 – 2017 fanden im Netzwerk Bildungsberatung in Wien 234 Peerinterventionen statt und es wurden durch Peers 1828 KundInnen direkt erreicht. Die Anzahl der erreichten Kontakte haben die Erwartungen weit übertroffen, sowohl Einsätze und Kontakte sind kontinuierlich gestiegen (vgl. Abb.7). Der Grund dafür liegt vor allem darin, dass vermehrt Einsätze bei NetzwerkpartnerInnen stattgefunden haben. Der Einsatz von Peers in der Bildungsberatung Wien hat sich inzwischen durchgesetzt. Gleichzeitig konnte man auf den Erfahrungen aufbauen und diese nutzen, um die Qualität der Einsätze zu verbessern und die Anzahl der Kontakte auch pro Einsatz zu steigern. Die Peereinsätze fanden überwiegend (68,8%) bei Formaten des Teilprojekts VHS Floridsdorf statt.

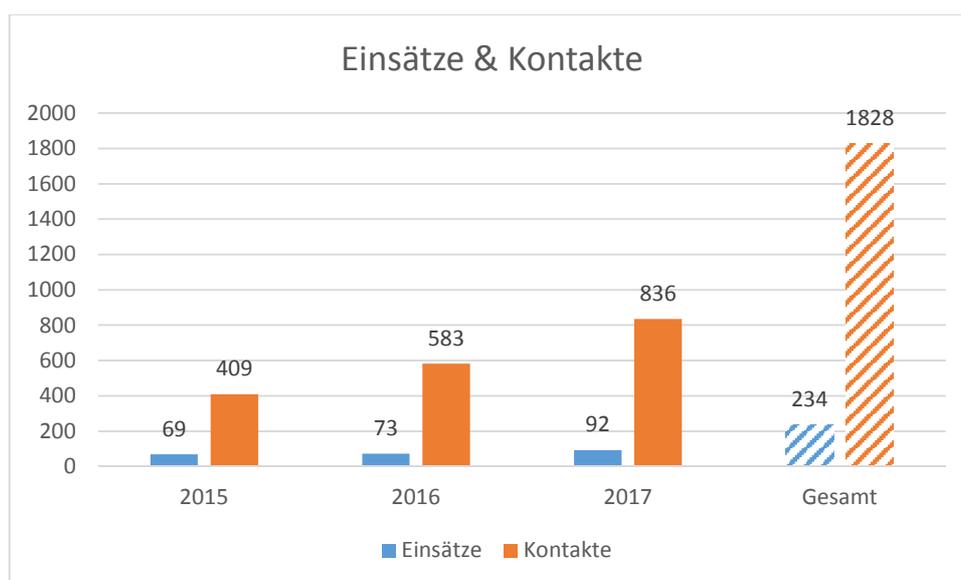


Abb. 7: Peereinsätze und Kontakte 2015 – 2017

	2015	2016	2017	Gesamt
Einsätze	69	73	92	234
Kontakte	409	583	836	1828

¹⁵ Alle qualitätssichernden Maßnahmen und Instrumente werden kurz in Kapitel 2.10 und ausführlich im Anhang 2 beschrieben. Diese Auswertung bezieht sich ausschließlich auf diese Instrumente und stellt keine umfassende Evaluation des Projekts dar.

KundInnenkontakte nach Einsatzformaten

Der Großteil der KundInnen wurde über die aufsuchende/mobile Beratung erreicht (87%) (vgl. Abb. 8)¹⁶, hier lag auch das Haupteinsatzgebiet für Peers. Peereinsätze in Gruppen und die Einzelpeerintervention Burnout stellten in der gesamten Projektdauer nur einen kleinen Bereich dar.

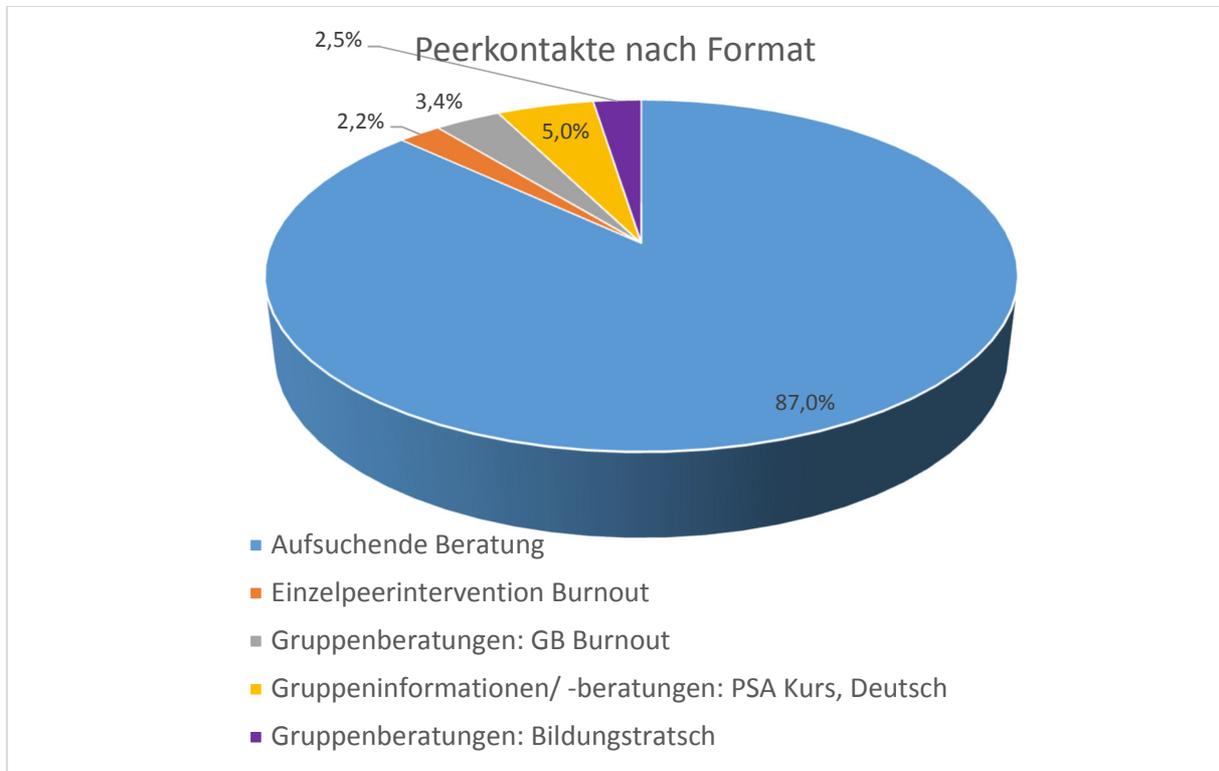


Abb. 8: Peerkontakte nach Format 2015 – 2017

Gesamt	%	1828
Aufsuchende Beratung	87,0%	1590
Einzelpeerintervention Burnout	2,2%	40
Gruppenberatungen: GB Burnout	3,4%	62
Gruppeninformationen/ -beratungen: PSA Kurs, Deutsch	5,0%	91
Gruppenberatungen: Bildungstratsch	2,5%	45

¹⁶ Bei den Gruppenformaten wird die Anzahl der Kontakte zwischen Peer und BeraterIn aufgeteilt. Die wirkliche Anzahl der Kontakte ist daher pro Format höher.

Zielgruppenerreichung durch Peers

61% der KundInnen, die von Peers wurden, waren weiblich, 49% waren niedrigqualifiziert, 74% hatten Migrationshintergrund und 18% waren nichterwerbstätig.¹⁷ (vgl. Abb. 9-12)

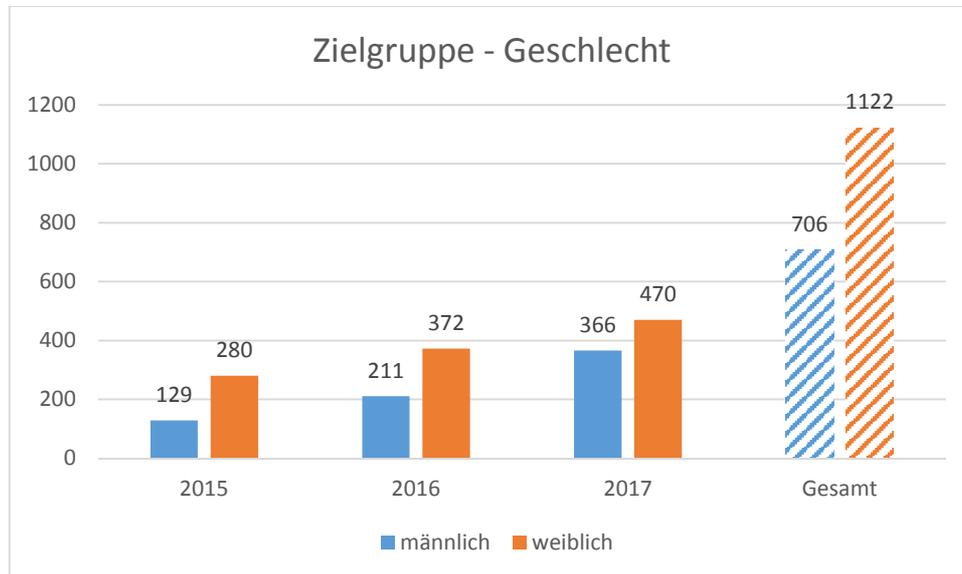


Abb. 9: Peerkontakte nach Geschlecht 2015 – 2017

	2015	2016	2017	Gesamt
männlich	129	211	366	706
weiblich	280	372	470	1122

¹⁷ Niedrigqualifiziert: Menschen mit max. Pflichtschulabschluss, Lehrabschluss

Nichterwerbstätige: zu den Nichterwerbstätigen werden hier nur Personen gezählt, die weder beim AMS gemeldet sind noch eine schulische bzw. berufliche Ausbildung machen. Klassisch handelt es sich hier um Personen, die entweder in Pension sind oder ausschließlich Betreuungstätigkeiten (z.B. Kinder, Pflege) zu Hause übernehmen.

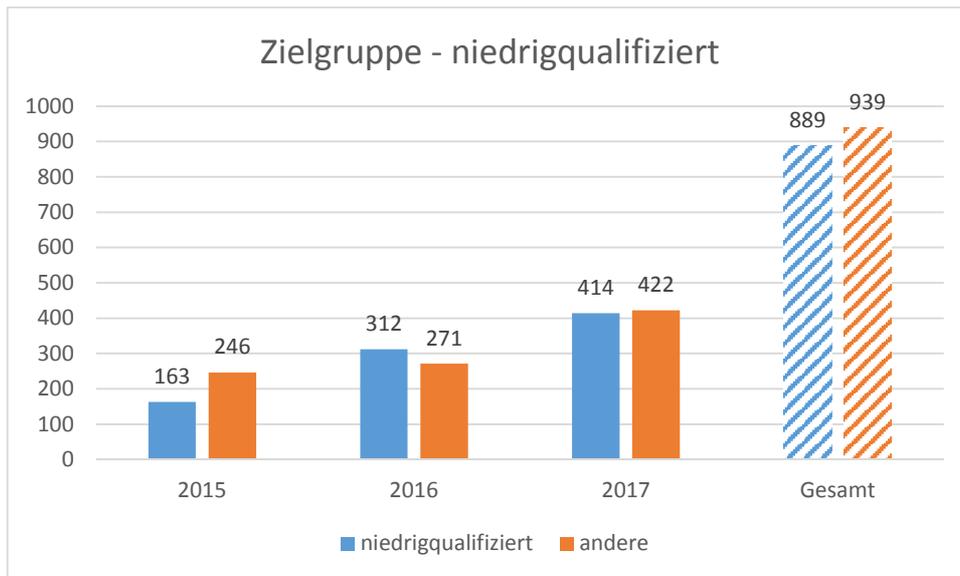


Abb. 10: Peerkontakte nach Bildungsstand 2015 – 2017

	2015	2016	2017	Gesamt
niedrigqualifiziert	163	312	414	889
andere	246	271	422	939

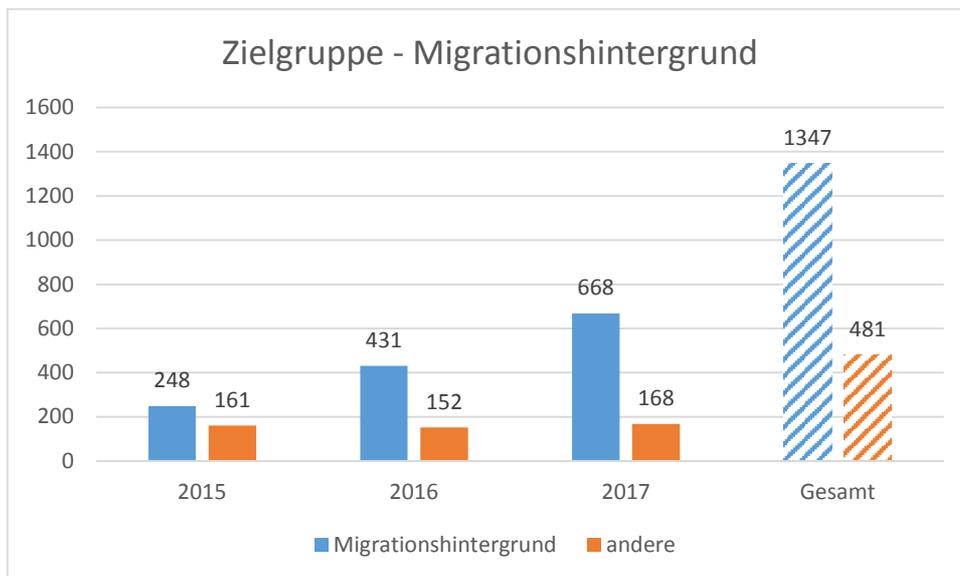


Abb. 11: Peerkontakte nach Migrationshintergrund 2015 – 2017

	2015	2016	2017	Gesamt
Migrationshintergrund	248	431	668	1347
andere	161	152	168	481

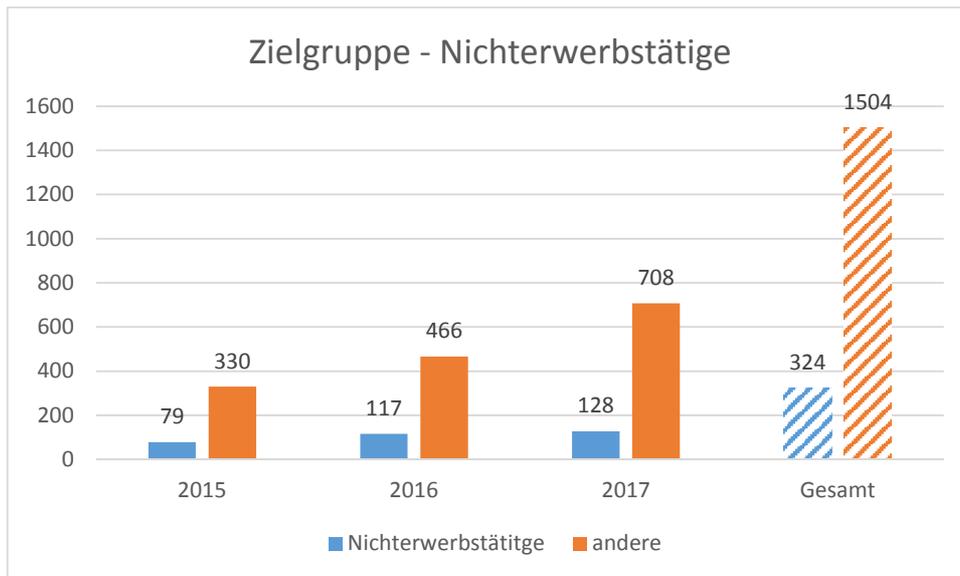


Abb. 12: Peerkontakte nach Erwerbsstatus 2015 – 2017

	2015	2016	2017	Gesamt
Nichterwerbstätige	79	117	128	324
andere	330	466	708	1504

Diese Zahlen übertreffen bei weitem die Zielvorgaben. Vor allem niedrigqualifizierte Menschen und Personen mit Migrationshintergrund konnten durch Peers im überdurchschnittlichen Ausmaß (mehr als doppelt so viel) erreicht werden. Der Einsatz von Peers ist bei der Zielgruppenerreichung somit mehr als gelungen (vgl. Abb. 13).

	Niedrigqualifizierte	Migrationshintergrund	Nichterwerbstätig
SOLL BBiW	22%	34%	15%
IST Peerkontakte	49%	74%	18%
IST BBiW Kontakte gesamt ohne Peers	35%	49%	13%

Abb. 13: Vergleich Zielgruppenerreichung durch Peers und ohne Peers

Insgesamt stellen die Peerkontakte 3,5% der Gesamtkontakte im Netzwerk Bildungsberatung in Wien dar. Statistisch nicht erfasst werden hier aber jene Kontakte, die durch Peers den Weg in die Bildungsberatung finden.

4.1 Aufsuchende/mobile Bildungsberatung

Die aufsuchende/mobile Bildungsberatung war von Beginn an das Haupteinsatzgebiet für Peers. Zwischen 2015 - 2017 wurden insgesamt 126 aufsuchende/mobile Beratungen mit Peers durchgeführt und 1590 Menschen direkt erreicht.¹⁸ Auch hier konnten Personen mit Migrationshintergrund (77%) und max. Pflichtschulabschluss oder Lehre (51%) im überdurchschnittlichen Ausmaß erreicht werden, 61% der KundInnen waren weiblich und 18% waren nichterwerbstätig oder beim AMS gemeldet.¹⁹

Abgesehen von diesen statistischen Zahlen lässt sich aus dem Feedback von BeraterInnen schließen, dass mit Peers gezielter und einfacher Menschen mit unterschiedlichen Benachteiligungen angesprochen werden konnten und mehr Menschen zum Beratungsstand gekommen sind, die von sich aus nicht gekommen wären. Migrantische KundInnen sind durch die Sprachbarriere eher zurückhaltend und trauen sich meist erst nach Kontaktaufnahme durch die Peers zum Stand der Bildungsberatung. Außerdem konnten Peers durch ihre Mobilität einen größeren Radius abdecken. Positiv streichen BeraterInnen hervor, dass sie sich durch den Einsatz von Peers verstärkt auf ihre beraterischen Tätigkeiten konzentrieren können, während die Akquise von KundInnen und die Vorinformation über die Angebote der Bildungsberatung von den Peers übernommen wird. Diese Erfahrungen decken sich weitgehend mit den Ergebnissen einer im September 2016 durchgeführten teilnehmenden Beobachtung vom überregionalen Vorhaben „Gender und Diversity“ der Bildungsberatung Österreich. Im Auftrag der Bildungsberatung in Wien wurden für die aufsuchende Beratung der VHS Floridsdorf bei 5 Einsätzen an drei unterschiedlichen Orten (Millennium City, Bahnhof Floridsdorf, Donauzentrum) eine teilnehmende Beobachtung durchgeführt. Neben der Wirkung der Orte und des Beratungsstandes wurde auch die Wirkung der Peers im öffentlichen Raum untersucht. Interessant war die Beobachtung, dass durch vorwiegend weibliche Peers sowohl Männer als auch Frauen in allen Altersstufen erreicht wurden und dass Peers auch sehr schwer erreichbare Menschen wie z.B. AnalphabetInnen gut ansprechen konnten. Der Bericht bestätigte, dass Zielgruppen, die durch die Bildungsberatung sonst nicht gut erreicht werden, mit den Peers, gut angesprochen werden. Sprachkenntnisse und symbolische Merkmale wie das Tragen eines „muslimisches Kopftuchs“, erleichtern hier den Zugang zu diesen Menschen (Hermann, Drdla: 2016).

¹⁸ Peers dokumentieren nur KundInnenkontakte wenn ein kurzes Informationsgespräch zustande kommt. Die Peers verteilen auch Infomaterialien bei der aufsuchenden/mobilen Beratung und erreichen damit natürlich wesentlich mehr Menschen. Die Anzahl jener Menschen, die „nur“ einen Flyer nimmt, aber keine Zeit für ein Gespräch hat, und durch diesen Flyer motiviert wird eine Bildungsberatung in Anspruch zu nehmen, kann nicht erhoben werden.

¹⁹ Bei der aufsuchenden Beratung an öffentlichen Plätzen wurde bislang kein KundInnenfeedback erhoben. Diese Zahlen beziehen sich daher ausschließlich auf demografische Daten der KundInnen, die von den Peers im Gespräch mit den Menschen indirekt erhoben werden.

4.2 Mobile Gruppenberatungen: Pflichtschulabschlusskurse, Basisbildungskurse, Interaktives Frauenbildungscafe, Eltern-Kind-Zentrum

Zwischen 2015 bis 2017 wurden 18 mobile Gruppenberatungen mit Peers durchgeführt und 164 Personen erreicht. 52% waren weiblich, 73% waren niedrigqualifiziert, 85% hatten Migrationshintergrund und 10% waren nichterwerbstätig.

Im Vergleich zu anderen Formaten mit Peereinsätzen wurden hier in einem höheren Maße niedrigqualifizierte Personen erreicht, auch der Anteil zwischen Männer und Frauen war ungefähr gleich hoch, die Anzahl der Nichterwerbstätigen lag unter dem Durchschnitt. Die geringe Anzahl der Nichterwerbstätigen ergibt sich daraus, dass die Peereinsätze vor allem in Kursmaßnahmen durchgeführt wurden. Vereinzelt wurden aber auch Gruppen mit Menschen, die in keiner Maßnahme (Eltern-Kind-Zentrum) waren, organisiert.

Bei allen Gruppenformaten werden im Unterschied zur aufsuchenden/mobilen Beratung neben dem Erfassen demografischer Merkmale auch andere Feedbackinstrumente eingesetzt. Eines davon hat auch ein Feld für Rückmeldungen für KundInnen eingebaut. Ein Leitfaden zur Nachbereitung dient den BeraterInnen und Peers gemeinsam nach einer Beratung den Einsatz zu reflektieren. Im Folgenden werden die Ergebnisse dieser Instrumente in Bezug auf Themen der Teilnehmenden, Wirkung auf Peers und KundInnen und Feedback von KundInnen zusammengefasst dargestellt. Das Feedback der KursleiterInnen bzw. verantwortlichen OrganisatorInnen wurde sporadisch bei Planungsgesprächen erhoben. Ganz allgemein kann festgestellt werden, dass gerade in Gruppen die Rolle der Peers als Role Model voll aufgegangen ist, Empowerment und Motivation der KundInnen gefördert und ein positives Bild der Bildungsberatung vermittelt werden konnte.

Themen der TeilnehmerInnen

- Konkrete Fragen zum Pflichtschulabschluss wie z.B.: Lernverhalten, Fragen zu einzelnen Fächern, Beziehung zu TrainerInnen
- Fragen zur aktuellen beruflichen Situation der Peers: Berufswahl + Erzählen über das Tätigkeitsfeld, Wege zur Berufsfindung, Erfahrungen mit AMS
- Persönliche Fragen zu Peer: Umgang mit Schwierigkeiten, Hürden z.B. Familie, Kinder, Finanzen

Beobachtete Wirkungen auf die Peers

- Peers verstehen sich als Role Model. Das Erzählen der eigenen Geschichte fördert das Erleben der eigenen Selbstwirksamkeit.

- Peers bekommen viel positives Feedback und Wertschätzung von den TeilnehmerInnen zur eigenen Geschichte und was sie im Leben erreicht haben.

Beobachtete Wirkungen auf die KundInnen

„Die Erfahrungen der Peer haben erwartungsgemäß den größten Eindruck hinterlassen & haben tlw. einen richtigen Motivationsschub ausgelöst!“ (Feedback Kursleiterin)

- Plastische Geschichten kommen bei TeilnehmerInnen vom PSA-Kursen gut an.
- Die TeilnehmerInnen zeigen viel Interesse an der Geschichte der Peers und stellen viele Fragen und bringen sich aktiv ein.
- Motivation: Peers zeigen, dass man „es“ aus eigener Kraft schaffen kann und es sich lohnt eigene Ideen umzusetzen. Damit wird auch Hoffnung erzeugt, es selbst auch schaffen zu können.
- Positiver Bildungszugang von Peers wirkt ermutigend.
- Abbau von Ängsten und Vorurteilen: Durch das Geschichten erzählen können neue Ideen weitergegeben werden bzw. neue Bilder entwickelt werden wie z.B. Lesen kann Freude bereiten. Die TeilnehmerInnen finden Anknüpfungspunkte zur eigenen Geschichte und äußern Hoffnung für den eigenen beruflichen Weg. Peers bauen eine Vertrauensbeziehung zu den TeilnehmerInnen auf, damit wird auch ein positives Bild zur Bildungsberatung aufgebaut und Zugangsbarrieren abgebaut.

Feedback der KundInnen

„Ich habe es sehr gut gefunden. Es war sehr interessant, dass sie nicht (darauf) gehört hat, was die anderen gesagt haben und (die) Ausbildung weiter gemacht (hat).“

„Eine tolle Geschichte über Mut und Durchhaltevermögen, höchst inspirativ. Bravo!“

„Sie ist ein mutiges und nettes Mädchen und kann stolz auf sich sein!“

- Hilfestellung für zukünftige Berufswahl
- Informativ, welche Möglichkeiten es gibt
- Format hat weitergeholfen bei Bildungsfragen
- TeilnehmerInnen sind sehr zufrieden mit Peers und BildungsberaterInnen
- Es war sehr motivierend
- Geschichte von Peer inspiriert und motiviert TeilnehmerInnen

4.3 Gruppenberatung Burnout

In der Zeit zwischen 2015 bis 2017 wurden 12 Gruppenberatungen mit Peers zum Thema Burnout durchgeführt. Insgesamt wurden dabei 97 Personen, 82% davon waren jünger als 49 Jahre, 63% waren weiblich, 37% niedrig qualifiziert, 12% hatten Migrationshintergrund und 5% waren nicht erwerbstätig.

Stellt man die Zahlen den Gesamtzahlen gegenüber ist festzustellen, dass bei diesem Format ganz wenige Menschen mit Migrationshintergrund erreicht werden und auch sehr wenige nichterwerbstätige Personen. Auch der Schnitt der Personen mit niedriger Qualifizierung ist geringer. Dagegen liegt der Anteil der beim AMS gemeldeten Personen bei 60%.

Ähnlich wie bei den mobilen Gruppenberatungen werden hier auch Feedbackinstrumente eingesetzt. Eines davon hat auch ein Feld für Rückmeldungen von KundInnen eingebaut. Ein Leitfaden zur Nachbereitung dient den BeraterInnen und Peers gemeinsam nach einer Beratung den Einsatz zu reflektieren. Im Folgenden werden die Ergebnisse dieser Instrumente in Bezug auf Themen der Teilnehmenden, Wirkung auf Peers und KundInnen und Feedback von KundInnen zusammengefasst dargestellt. Auch hier kann festgestellt werden, dass die erzählten Burnout-Erfahrungen für die KundInnen sehr nützlich und hilfreich waren und Empowerment und Ermutigung gefördert werden konnte. Negative Rückmeldungen gab es keine.

Themen der TeilnehmerInnen

Folgende Themen wurden beim Erfahrungsaustausch in der Gruppe besprochen:

- Erfahrungswissen zum Thema Burnout
- Erfolgreiche Strategien beim Wiedereinstieg in den Beruf
- Wiedereinstieg nach einem Burnout
- Phasen des Burnouts
- Umschulung
- Weiterbildung
- Umgang mit KollegInnen: Reaktion des beruflichen Umfelds auf die Erkrankung und wie man KollegInnen und Vorgesetzte über das Burnout informieren kann.

Beobachtete Wirkungen auf die KundInnen

- Interesse für Einzelberatung (Bildungsberatung allgemein, Einzelpeerintervention Burnout) wird geweckt.
- TeilnehmerInnen zeigen Interesse am Erfahrungsaustausch und stellen Fragen bzw. bringen sich selbst aktiv ein und erzählen auch eigene Erfahrungen zum Thema Burnout.
- Vorbildwirkung durch Peers: Die TeilnehmerInnen nennen die Erfahrungen zum Wiedereinstieg in den Beruf sowie Impulse zur Neuorientierung als wesentlich.

Die Peers erweitern sozusagen den „Horizont der Möglichkeiten“ und zeigen neue Perspektiven auf.

- Ermutigung und Empowerment: Das Verständnis für sich selber wächst durch die ermutigenden Geschichten der Peers. Die TeilnehmerInnen profitieren auch von den Geschichten der anderen TeilnehmerInnen. Sie fühlen sich insgesamt entlastet und bekommen Hoffnung auf ein Leben „nach einem Burnout“.

Feedback der KundInnen

*„Die Peers haben mir gezeigt, dass man selbstbewusst durch's Lebens gehen muss, auch wenn man schon am Boden lag, heißt es wiederaufstehen und weitermachen!“
(KursteilnehmerIn)*

„Ich habe jetzt mehr Selbstvertrauen, dass ich es (Burnout) meistern kann.“

- Wertvolle Informationen und Erfahrungen
- TeilnehmerInnen sehen, dass sie mit dem Problem nicht alleine sind.
- KundInnen fühlen sich verstanden
- Neuen Perspektiven können vermittelt werden
- Denkanstöße zur Selbstanalyse
- Ideen für nächste Schritte
- Neue Aspekte auf die eigene Geschichte
- Große Offenheit und Ehrlichkeit der Peers
- Sehr gute persönliche Geschichten
- Sehr kompetente Leute + authentische ReferentInnen
- Erfahrungsberichte waren sehr berührend

4.4 Einzelpeerinterventionen Burnout

Im Zeitraum Jänner 2015 bis Ende 2017 wurden 40 Einzelinterventionen Burnout durchgeführt. 95% der KundInnen waren Frauen, 22% waren Nichterwerbstätig, 22% waren niedrig qualifiziert und keine einzige Person hatte Migrationshintergrund. 72% der KundInnen waren jünger als 49 Jahre. Der Großteil der KundInnen wurde über die Angebote der Bildungsberatung selbst auf das Format aufmerksam gemacht (Einzelberatungen, Kompetenz-Workshops, Gruppenberatung Burnout). Es kam aber auch zu Weiterweisen von anderen Einrichtungen wie Promente und Fit to work. Einige wurden auch durch die Zielgruppenkarte Burnout auf das Angebot aufmerksam.

Stellt man die Zahlen den Gesamtzahlen gegenüber ist festzustellen, dass bei diesem Format Menschen mit Migrationshintergrund nicht erreicht werden konnten. Der Anteil der niedrigqualifizierten Personen ist am geringsten verglichen zu den anderen Formaten. Der Anteil der beim AMS gemeldeten Personen liegt bei 20%. Der Anteil der Frauen ist sehr hoch!

Ähnlich wie bei den mobilen Gruppenberatungen werden hier auch Feedbackbögen eingesetzt. Einer davon ist ein freiwilliger Fragebogen in Form eines

Telefoninterviews.²⁰ Ein Feedbackbogen wird gemeinsam mit der/dem Peer nach einer Beratung ausgefüllt. Im Folgenden werden die Ergebnisse dieser Instrumente zusammengefasst dargestellt. Ähnlich wie bei den Burnout Gruppen wirken die Peers als Vorbild mit einer stärkeren Betonung auf Entlastung und Akzeptanz der eigenen Situation.

Themen der KundInnen

Folgende Themen wurden beim Erfahrungsaustausch besprochen: Die Reihung erfolgt von oben nach unten nach Häufigkeit.

- Erfolgreiche Strategien beim Wiedereinstieg
- Erfahrungswissen teilen
- Phasen des Burnouts
- Umschulung
- Weiterbildung
- Sonstiges: Reha Aufenthalt, Selbstständigkeit

Wissenszuwachs über Zielgruppe

Es wurde auch erhoben, welche Unterstützung die KundInnen konkret brauchen.

- Orientierung in welche Richtung es nach einem Burnout weitergehen soll
- Weiteren Austausch mit Betroffenen / Peer- Beratung
- Berufliche Optionen herausfinden
- Mehr Zeit für den Wiedereinstieg
- Mehr Info zum Thema Burnout + Selbsthilfegruppen
- Übergang Krankenstand in die Arbeitswelt
- Beruflicher Wiedereinstieg - unklar wohin die Reise geht

Wirkungen des Erfahrungsaustauschs auf die KundInnen

- Entlastung und Akzeptanz der eigenen Situation: Die KundInnen können die eigene Situation besser akzeptieren und zeigen mehr Verständnis für sich selbst. Sie fühlen sich nach dem Erfahrungsaustausch erleichtert und ruhiger.
- Austausch auf Augenhöhe: Zentral war für die KundInnen der Austausch auf Augenhöhe mit Betroffenen selbst und deren Verständnis für ihre Situation. Durch den Erfahrungsaustausch konnten Parallelen erkannt werden und Tipps weitergegeben werden, sich selber helfen zu können.

²⁰ Der Fragebogen für KundInnen wurde spätestens zwei Wochen nach dem letzten Termin telefonisch abgefragt. Das Ziel war nachträglich die Wirkung der Einzelpeerintervention Burnout zu erfragen. Die Rücklaufquote war sehr gering, da die meisten KundInnen lieber anonym blieben. Für die Teilnahme am Telefoninterview mussten die KundInnen vorher ihr schriftliches Einverständnis geben.

- Neue Impulse/Ideen: Die KundInnen fanden es positiv neue Impulse und Denkanstöße zu bekommen, wie z.B. Strategien mit Burnout mit KollegInnen zu besprechen.
- Gutes Gefühl/Hoffnung: Wesentlich für die KundInnen war es einen positiven Blick auf die Zukunft zu bekommen und mehr Klarheit über die nächsten Schritte. KundInnen fühlten sich positiv nach dem Gespräch und beruhigter.

Feedback KundInnen aus Telefoninterviews

„Der persönliche Erfahrungsaustausch war sehr hilfreich und war eine gute Begleitung in einer schwierigen Lebensphase“

„Eine tolle Möglichkeit. Der Peer hat mir sehr geholfen“

„Ich habe jetzt mehr Selbstvertrauen, dass ich das Burnout meistern kann und wieder beruflich Fuß fassen kann“

„Meine Erwartungen wurden übererfüllt“

5 RESÜMEE

Der Einsatz von Peers ist in der Bildungsberatung in Wien zu einem festen Bestandteil geworden. Seit Start des Pilotprojekts 2014 wurde das Peerprojekt systematisch weiterentwickelt. Formate wurden mit Hilfe der eingesetzten Feedbackinstrumente adaptiert, die unterschiedlichen Rollen der Beteiligten haben sich gefestigt und lassen sich klarer voneinander abgrenzen. Trotz anfänglicher Skepsis sind Peereinsätze im gesamten Netzwerk Wien nun etabliert. Der Nutzen konnte für die PartnerInnen durch verstärkten Austausch und Verringerung des Aufwandes (besser eingespielte Abläufe, Checklisten, Handouts, eigenes Erleben der Sinnhaftigkeit) erhöht bzw. besser vermittelt werden.

Das grundlegende Ziel, durch Peers Personen mit erschwertem Zugang zu Bildung und Beruf zu erreichen ist in einem überdurchschnittlichen Ausmaß gelungen. Menschen mit Migrationshintergrund und Menschen mit max. Pflichtschulabschluss bzw. Lehre lassen sich tatsächlich leichter mit Menschen mit ähnlichen lebensweltlichen Erfahrungen, Sprachkenntnissen und Bildungshintergründen ansprechen. Das belegt einerseits die statistische Auswertung der KundInnenkontakte, andererseits bestätigen BeraterInnen, die unmittelbar mit Peers zu tun haben, den Mehrwert von Peereinsätzen. Durch Peers kommen verstärkt Menschen zum Beratungsstand, die normalerweise vorbeigehen würden, wenn sie nicht von Peers in ihrer Sprache angesprochen werden würden und dadurch eine Brücke zur Beratung gebaut wird.

Neben der Zielgruppenansprache wirken sich die Erfahrungen der Peers förderlich auf die KundInnen aus. Gerade in Gruppen, wo die Bildungserfahrungen von Peers im Vordergrund stehen, lässt sich bei den Teilnehmenden beobachten, dass Peers ihrer Rolle als Role Model gerecht werden und einen Motivationsschub bei den KundInnen bewirken. Durch das Erzählen von persönlichen Geschichten können neue Ideen weitergegeben werden bzw. neue Bilder entwickelt werden wie z.B. das Lesen Freude bereiten kann. Die BeratungskundInnen finden Anknüpfungspunkte zur eigenen Geschichte und äußern Hoffnung für den eigenen beruflichen Weg. Peers bauen eine Vertrauensbeziehung zu den Teilnehmenden auf, damit wird auch eine Brücke zur Bildungsberatung gebaut und Zugangsbarrieren reduziert. Nicht selten werden aus Teilnehmenden von Gruppen auch KundInnen in der Einzelberatung.

Der Nutzen von Peerprojekten macht sich daher auf allen Ebenen bemerkbar. Seitens der Organisation steht im Vordergrund, dass Menschen mit erschwertem Zugang zu Bildung und Beruf erreicht werden. Auf Ebene der KundInnen steht im Vordergrund, dass Hemmschwellen und Zugangsbarrieren abgebaut und Empowerment und Ermutigung gefördert werden. Auf Ebene der BeraterInnen ist die bereichernde Zusammenarbeit durch das Erfahrungswissen der Peers und deren Sprachkenntnisse hervorhebenswert. Peers profitieren vom finanziellen als auch vom beruflichen Nutzen und erleben sich durch ihre Tätigkeit als selbstwirksam.

Der Alltag in Peerprojekten bringt ebenso einige Herausforderungen mit sich. Einerseits gilt es die passenden Peers zu rekrutieren und dann auch längerfristig im Projekt zu halten, gleichzeitig bringt der Arbeitsalltag in einem diversen Team mit teils sehr unterschiedlichen Bildungsniveaus, Erstsprachen, Migrationserfahrungen zusätzliche Anforderungen mit sich. Es gilt eine Brücke zwischen der Einhaltung von Förderbedingungen mit dem niederschweligen Ansatz von Peerprojekten zu bauen. Hier sind zwei Welten mit sehr unterschiedliche Anforderungen zu verbinden. Zusätzlich erhöhen komplexe Projektstrukturen den Kommunikationsaufwand und die Notwendigkeit klare Abläufe und Strukturen zu schaffen. Teamsitzungen mit Peers alleine aber auch mit BeraterInnen gemeinsam vereinfachen die Kommunikation und ermöglichen einen direkten Erfahrungsaustausch und auch das gegenseitige Kennenlernen.

Das alles braucht natürlich Ressourcen und macht Peereinsätze aufwändig. Aus unserer Erfahrung lohnt sich dieser Aufwand. Der Einsatz von Peers in der Bildungsberatung ist auf vielen Ebenen eine Bereicherung und eine wertvolle Ergänzung zu bestehenden Beratungssettings.

6 ANHANG

6.1 Anhang 1: Auszüge aus Curriculum 2016

Allgemeine Bildungsziele

- Die TeilnehmerInnen sollen befähigt werden bei ihrem Einsatz als aktive Peers ihr persönliches Erfahrungswissen für andere nutzbar zu machen und somit die Ziele der Bildungsberatung mittragen.
- Im Rahmen der Schulung soll das Erfahrungswissen der TeilnehmerInnen in Bezug auf Zielerreichung, Problemlagen, Ausgrenzungserfahrungen und Chancen durch Fachwissen und sozialkommunikativen Fähigkeiten vertieft werden. Die TeilnehmerInnen sollen erkennen, dass sie aufgrund ihrer Erfahrungen und dem dabei erworbenen Wissen für andere Personen mit ähnlichem Hintergrund eine Funktion als Vorbild und Motivator einnehmen können. In der Schulung werden sie auf diese Aufgaben vorbereitet.
- Die TeilnehmerInnen werden in bestimmten Beratungskontexten der Bildungsberatung in Wien eingesetzt. Ziel ist es daher, ihnen ein grundlegendes Wissen über die Bildungsberatung in Wien zu vermitteln. Sie sollen über Aufgaben der Bildungsberatung, über die Struktur/den Aufbau dieses Angebotes Bescheid wissen und einen Überblick über zielgruppenspezifische Beratungsstellen haben.
- Die TeilnehmerInnen werden in der Peerberatung eingesetzt. Sie sollen erkennen, welche Rolle sie als Peer einnehmen und was ihre Aufgaben und Grenzen sind. Durch Reflexion ihrer eigenen Bildungserfahrungen sollen sie sich bewusst werden, welches Wissen sie daraus gewonnen haben. Dabei sollen sie auch Distanz zur eigenen Bildungsgeschichte gewinnen, um zu erkennen in welcher Form dieses Wissen auch für andere nutzbar ist.
- Die Schulung soll den TeilnehmerInnen einen Einblick in die österreichische Bildungs- und Arbeitsmarktpolitik bieten. Durch Reflexion ihrer Erfahrungshintergründe in den jeweiligen Bereichen, sollen sich die TeilnehmerInnen auch hier ihrer Wissensressourcen bewusst werden.
- In der Schulung sollen Grundlagen der Kommunikation vermittelt bzw. geübt werden. Wie spreche ich mögliche KundInnen an? Wie führe ich einfache Informationsgespräche? Zuhören können und Gehörtes merken sind weitere Bildungsziele. Ebenso sollen eine verständliche und deutliche Ausdrucksweise geübt werden.
- Die Peers werden alle für aufsuchende Intervention sowie für Gruppensettings (Bildungsstratsch, Gruppeninformation/-beratung) geschult. Dazu sollen in der Schulung unterschiedliche Methoden und Techniken vermittelt und geübt werden.

- Die TeilnehmerInnen sind bezüglich Gender- und Diversitythemen sensibilisiert. Sie haben ihre eigenen Erfahrungen sowie ihr Rollenverhalten auch unter diesem Aspekt reflektiert.

Kompetenzen

Kompetenz bezeichnet das Handlungsvermögen einer Person (= Wissen, Fertigkeiten, Einstellungen).

In der Beratungsarbeit bewährt es sich, den Kompetenzbegriff mit dem Begriff „Fähigkeiten“, „Kenntnisse“ oder „Können“ zu ersetzen. Eine allgemeingültige Definition von „Kompetenz“ gibt es nicht.

Im vorliegenden Curriculum werden 3 Kompetenzbereiche unterschieden:

Sachkompetenz: Wissen, Fakten, Planen

Sozialkompetenz: Kommunikation, Kooperation, Anpassung

Selbstkompetenz: emotionale Stabilität, Reflexionsfähigkeit, Eigenverantwortung

Die **15 Schlüsselkompetenzen** sollen in der gesamten Schulung so weit wie möglich mitbedacht werden:

- Planungsfähigkeit
- Organisationsfähigkeit
- Eigeninitiative
- Flexibilität
- Entscheidungsfähigkeit
- Kreativität
- Lernfähigkeit
- Verantwortungsbereitschaft
- Teamfähigkeit
- Konfliktfähigkeit
- Kommunikationsfähigkeit
- Kontaktfähigkeit
- Einfühlungsvermögen
- Belastbarkeit
- Selbstbehauptung

MODUL 1: Einführung in die Schulung & Angebote der Bildungsberatung in Wien – Teil 1

Dauer: 5 UE

Inhalte Einführung

- Kennenlernen der TeilnehmerInnen
- Überblick über den Ablauf der Schulung: Zeiten, Dauer, Inhalte, Organisatorisches
- Information über Ziele der Schulung und Aufgaben der Peers
- Klären von Erwartungen und offenen Fragen
- Information über TrainerInnen

Inhalte Angebote der Bildungsberatung

- Ziele und Aufgaben der Bildungsberatung
- Aufbau und Struktur der Bildungsberatung in Wien
- Beratungsformate (aufsuchend und einzeln)

Kompetenzen

Die TeilnehmerInnen...

- haben grundlegende Informationen über die anderen SchulungsteilnehmerInnen
- wissen über den Ablauf, die Dauer, die Termine, die Inhalte und die organisatorischen Belange der Schulung Bescheid
- kennen die Ziele der Schulung und haben einen groben Überblick über ihre Aufgaben als ausgebildete Peers
- wissen wer die Schulung leitet und wer unterrichtet
- wissen wozu es Bildungsberatung gibt und was sie macht
- wissen welche Organisationen die Partner im Netzwerk sind
- wissen, dass es eine gemeinsame Website www.bildungsberatung-wien.at gibt
- wissen, dass es Einzel-, und aufsuchende Beratungsformate gibt
- wissen, dass die Beratung an unterschiedlichen Standorten in Wien stattfinden

Methoden

- Kurzvortrag zu diversen Informationen
- Aktivitäten und Übungen zum Kennenlernen
- Gruppengespräch über Erwartungen
- Kreative Gestaltung: Collagen zu den Bereichen: Fragen, Erwartungen, Ziele, Aufgaben

- Mind-Maps
- Filmvorführung
- Präsentation
- Gruppenarbeit „Das ist die Bildungsberatung Wien“

MODUL 2: Rund um das Peer-Dasein - Teil 1

Dauer: 8 UE

Inhalte

- Überlegungen zur Motivation als Peer
- Stellenwert von Bildung in der eigenen Biografie
- Bewusstmachen der eigenen Bildungserfahrungen
- Distanz zur eigenen Bildungsgeschichte schaffen
- Informationsweitergabe und Reflexion
- Meine Rolle als Peer
- Aufgaben und Grenzen als Peer

Kompetenzen

Die TeilnehmerInnen ...

- reflektieren ihre eigene Bildungsbiografie und Motivation
- können vor anderen ihre Bildungsgeschichte erzählen
- können eigene Erfahrungen zum Thema Bildung und Bildungsberatung einbringen
- wissen über ihre Aufgaben und Grenzen Bescheid und wissen wohin und wie sie weiterverweisen
- können eigene Erfahrungen zum Thema Bildung und Bildungsberatung einbringen
- können ihre Grenzen wahrnehmen und selbst behaupten

Methoden

- Rollenspiele
- Soziometrisches Aufstellen
- Einzel- und Gruppenarbeiten
- Plenumsgespräch
- Partnerübungen - Murmelgruppe
- PPT- Präsentation
- Präsentation der eigenen „Bildungsbiografie“

- Arbeitsblätter
- Ev. Brief an mich selbst (Erwartungshaltung, Motivation, Wünsche)

MODUL 3: Angebote der Bildungsberatung in Wien – Teil 2 & Eigener Bildungsweg

Dauer: 3 UE

Inhalte

- Ziele und Aufgaben der Bildungsberatung
- Aufbau und Struktur der Bildungsberatung in Wien
- Beratungsformate: Gruppenberatung, Bildungstratsch, Onlineberatung, Minikurse, Kompetenzberatung
- Zielgruppenspezifische Beratungsstellen
- Bewusstmachung des eigenen Bildungsweges

Kompetenzen

Die TeilnehmerInnen...

- wissen wozu es Bildungsberatung gibt und was sie macht
- wissen welche Organisationen die Partner im Netzwerk sind
- wissen, dass es ein gemeinsames kostenloses Beratungstelefon gibt
- wissen, dass es eine gemeinsame Online-Beratung gibt
- wissen, dass es Einzel-, Gruppen-, Telefonberatung, Onlineberatung, Kompetenzberatung und Mini!kurse gibt
- wissen, dass die Beratung an unterschiedlichen Standorten in Wien stattfinden
- wissen, dass es Beratungsstellen für spezifische Zielgruppen gibt
- kennen die Ansprechpartner, Angebote und Standorte der Organisation, für die sie im Einsatz sind
- kennen die Folder und Werbematerialien
- können ihre eigene Bildungsgeschichte im Bildungssystem verorten

Methoden

- Filmvorführung
- Präsentation
- Gruppenarbeit „Das ist die Bildungsberatung Wien“
- Kleingruppenarbeit „Meine Infomappe für die Beratung“
- Ev. Exkursion/Gastvortrag im Rahmen der Bildungsberatung Wien

MODUL 4: Rund um das Peer-Dasein – Teil 2

Dauer: 8 UE

Inhalte

- Theoretische und praktische Grundlagen der Kommunikation
- Nonverbale Kommunikation und aktives Zuhören
- Grenzen wahrnehmen und setzen
- Erzählen der eigenen Bildungsgeschichte
- Bewusstmachen der eigenen Bildungserfahrungen
- Distanz zur eigenen Bildungsgeschichte schaffen
- Informationsweitergabe und Reflexion
- Meine Rolle als Peer
- Aufgaben und Grenzen als Peer

Kompetenzen

Die TeilnehmerInnen...

- wissen über Grundlagen der Kommunikation Bescheid
- können einfache Kommunikationstechniken anwenden
- können Informationen leicht und verständlich weitergeben
- können ihre Grenzen wahrnehmen und selbst behaupten
- können eigene Erfahrungen zum Thema Bildung und Bildungsberatung einbringen
- können auf die Zielgruppe zugehen und mit ihr in Kontakt treten
- wissen über ihre Aufgaben und Grenzen Bescheid und wissen wohin und wie sie weiterverweisen

Methoden

- Rollenspiele
- Gruppenarbeiten
- Plenumsgespräch
- Partnerübungen
- Präsentation der eigenen „Bildungsbiografie“
- Arbeitsblätter
- Feedback und Reflexion
- Präsentation der eigenen Bildungsgeschichte

MODUL 5: Rollenspiele, Kontaktieren, Informieren

Dauer: 6 UE

Inhalte

- Berichte aus der Praxis durch bereits tätige Peers (aufsuchende Beratung, Bildungstratsch)
- Format Bildungstratsch
- Aufgaben und Grenzen als Peer
- Ein Gespräch beginnen (vorstellen, ansprechen, begrüßen, Redehemmung abbauen, ...)
- Einfache Informationsgespräche führen
- Umgang mit schwierigen Beratungssituationen bei aufsuchender Beratung
- Grenzen setzen
- Redeübungen
- Fragetechniken
- Moderationsübungen
- Motivationsgespräche

Kompetenzen

Die TeilnehmerInnen...

- Haben einen groben Überblick über ihre Aufgaben als Peers bei der aufsuchenden Beratung und beim Bildungstratsch
- können auf die Zielgruppe zugehen, mit ihr in Kontakt treten und sie in ein Gespräch verwickeln
- können das Angebot der Bildungsberatung in kurzen Sätzen erklären und neugierig machen
- können Informationen klar und verständlich im Zwiegespräch weitergeben
- können bei Unklarheiten nachfragen
- sind sich der Bedeutung von Körpersprache bewusst
- hören wesentliche Inhalte aus dem Gespräch heraus und können diese an den/die BildungsberaterIn weitergeben
- wissen über Möglichkeiten und Grenzen eines Informationsgespräches Bescheid
- haben Strategien, um in schwierigen Situationen adäquat handeln zu können
- können vor einer kleinen Gruppe reden
- können Gespräche in kleinen Gruppen begleiten
- kennen einfache Motivationstechniken und können diese einsetzen

Methoden

- Persönliches Kennenlernen von anderen Peers
- Input – fachliche Information
- Rollenspiel (Fragetechniken üben)
- Gruppen- und Partnerübungen (Informationen weitergeben)
- Plenumsgespräch
- Kleingruppenübungen zu Moderationstechniken
- Motivationstraining

MODUL 6: Praktikum 1

Dauer: ca. 2UE

Inhalte

- Kennenlernen der Angebote des Netzwerks Bildungsberatung Wien (z.B. Mini!beratung & Mini!kurs Hauptbücherei)
- Kennenlernen von BeraterInnen
- Vertiefung der Inhalte der Schulung

Kompetenzen

Die TeilnehmerInnen...

- haben einen besseren Einblick in die Angebote des Netzwerks Bildungsberatung in Wien
- können sich ein besseres Bild über die Aufgaben der Bildungsberatung machen
- können durch Einblick in die Praxis besser auf Angebote der Bildungsberatung weiterverweisen

Methoden

- Teilnehmende Beobachtung
- Briefing durch BeraterInnen

Die beiden Praktika finden während der Dauer der gesamten Schulung statt und sollen bis zum letzten Modul abgeschlossen sein.

MODUL 7: Reflexion

Dauer: 6UE

Inhalte

- Erfahrungsberichte aus dem Praktikum und Reflexion
- Passende Rollenspiele zu den Erfahrungen
- Erzählen der eigenen Bildungsgeschichte
- Bewusstmachen der eigenen Bildungserfahrungen
- Distanz zur eigenen Bildungsgeschichte schaffen
- Informationsweitergabe und Reflexion

Kompetenzen

Die TeilnehmerInnen...

- können ihre Erfahrungen aus dem Praktikum reflektieren
- können ihre eigene Bildungserfahrung reflektieren und gezielt zum Ausdruck bringen
- können eigene Erfahrungen zum Thema Bildung und Bildungsberatung einbringen

Methoden

- Plenumsgespräch
- Vortrag/inhaltliche Information
- Präsentation der eigenen „Bildungsbiografie“
- Moderierte Diskussion

MODUL 8: Bildungspolitik und Arbeitsmarkt

Dauer: 4 UE

Inhalte

- Überblick über das österreichische Bildungssystem
- Darstellung der österreichischen Bildungs- und Arbeitsmarktpolitik
- Bewusstmachen der eigenen Ansprüche und Möglichkeiten als Peer
- Reflektieren der Schulungs-Inhalte: Erinnern und Feedback
- Gemeinsamer Abschluss: Verabschieden, offen Gebliebenes, Ausblick auf die weiteren Schritte

Kompetenzen

Die TeilnehmerInnen...

- wissen über das Österreichische Bildungssystem Bescheid
- haben auf der Sachebene einen Überblick über die österreichische Bildungs- und Arbeitsmarktpolitik
- wissen, was sie in der Schulung gelernt haben
- können mit den eigenen Ansprüchen und eventuellen Misserfolgen umgehen
- finden einen für sie passenden Abschluss
- Kennen ihre Aufgaben und Möglichkeiten als Peers

Methoden

- Paararbeit
- Gruppengespräch
- Vortrag und Präsentation – inhaltliche Information
- Aktivitäten zum Gruppen-Abschluss
- Feedbackbögen

MODUL 9: Praktikum 2

Dauer: 3 UE

Inhalte

- Kennenlernen der Angebote der aufsuchenden Bildungsberatung und der Gruppenberatungsangebote (Bildungstratsch,...)
- Sammeln von Praxiserfahrung und kennenlernen der Aufgaben als Peer in der Praxis
- Kennenlernen von BeraterInnen
- Vertiefung der Inhalte der Schulung

Kompetenzen

Die TeilnehmerInnen...

- haben erste Erfahrungen als Peer in der aufsuchenden Beratung gesammelt
- können bisher vermittelte Methoden und Inhalte in der Praxis ausprobieren
- wissen wie sie ihre Gespräche dokumentieren müssen

Methoden

- Briefing und Coaching durch BeraterInnen vor Ort

Die Praktika der aufsuchenden Beratung finden immer gemeinsam mit einem bereits aktiven Peers aus der Schulung 2014 und zwei BeraterInnen statt.

Im Anschluss an die Schulung wird ein erstes Peergruppentreffen mit Zertifikatsüberreichung und kennenlernen der BeraterInnen aus dem Netzwerk organisiert. Als begleitende Maßnahmen werden laufend Peergruppentreffen und Supervision organisiert.

6.2 Anhang 2: Qualitätssichernde Maßnahmen

Betreuung vor Ort

Bei der aufsuchenden Bildungsberatung sind immer BeraterInnen vor Ort. Sie haben auch die Aufgabe mit den Peers den aktuellen Einsatz zu reflektieren.

Format	Aufsuchende/mobile Bildungsberatung
Wer?	BeraterInnen
Was?	Mündliche Reflexion des Einsatzes mit Peers
Wann?	Während oder direkt nach der Beratung

Feedbackbogen

Nach der aufsuchenden/mobilen Bildungsberatung wird ein Feedbackbogen für Peers und BeraterInnen eingesetzt. Die Ergebnisse dienen dazu auf mögliche Herausforderungen rechtzeitig reagieren zu können und den Einsatz laufend zu verbessern.

Format	Aufsuchende/mobile Bildungsberatung
Wer?	Peers und BeraterInnen
Was?	Ausfüllen eines Feedback-Bogens. Je nach zeitlichen Ressourcen kann auch eine telefonische Rückmeldung anhand des Leitfadens eingeholt werden. Die Fragen betreffen die Rahmenbedingungen des Einsatzes, Herausforderungen und positive Erfahrungen bzw. Veränderungswünsche
Wann?	Aufgrund enger Ressourcen wird dieser nur zeitweise eingesetzt. Vor allem dann, wenn neue Orte erprobt werden bzw. neue Peers im Einsatz sind.

Leitfaden für Vor- und Nachbesprechung

Der Leitfaden für die Vorbesprechung dient vor allem dem/der BeraterIn den Ablauf und die Aufgaben mit der/dem Peer vor jedem Einsatz durchzusprechen. Der Leitfaden für die Nachbesprechung wird direkt nach der Gruppenberatung von dem/der BeraterIn gemeinsam mit der/dem Peer ausgefüllt und dient dazu die Gruppenberatung zu reflektieren.

Format	Alle Gruppenberatungsformate
Wer?	BeraterInnen gemeinsam mit Peers

Anhang 2: Qualitätssichernde Maßnahmen

Was?	Leitfaden zur Vorbereitung (Checkliste) und ein Leitfaden mit vorbereiteten Fragen zur Reflexion des Einsatzes. Die konkreten Fragen sind je nach Format unterschiedlich.
Wann?	Wird im direkten Anschluss an jede Gruppenberatung mit Peers (Bildungsstratsch, Interaktives Frauenbildungscafe, Vorstellung im Pflichtschulabschlusskurs, Gruppenberatung Burnout) eingesetzt.

Gruppenberatungsdokumentation

Im Anschluss an eine Gruppenberatung füllen die KundInnen ein Formular mit Angaben zur Person (Alter, Ausbildung, Erwerbstatus) aus. Dieses Formular bietet für die KundIn auch eine Möglichkeit ein Feedback zur Veranstaltung abzugeben.

Format	Alle Gruppenberatungsformate
Wer?	KundInnen
Was?	Ausfüllen eines Fragebogens. Dient zur Dokumentation projektspezifischer Anforderungen wie demografischer Merkmale von KundInnen. Er ermöglicht KundInnen auch Rückmeldungen zur Veranstaltung zu geben.
Wann?	Zu Ende jeder Gruppenberatung

Feedbackbogen Einzelpeerintervention Burnout

Am Ende jeder Einzelpeerintervention Burnout wird ein Feedbackbogen eingesetzt, der gemeinsam mit der KundIn ausgefüllt wird. Ziel war es damit auch eine Reflexionsenebene in die Peerintervention hinein zu bringen. Es wird damit vor allem neben den Rahmenbedingungen die Themen der Beratung abgefragt. Weiters wird mit der KundIn reflektiert, ob sich etwas verändert hat bzw. was die KundIn noch braucht.

Format	Einzelpeerintervention Burnout
Wer?	KundInnen einer Einzelpeerintervention Burnout gemeinsam mit der/dem Peer.
Was?	Ausfüllen eines Feedback-Bogens
Wann?	Am Ende des Erfahrungsaustausches

Fragebogen KundIn

Spätestens zwei Wochen nach Ende der Einzelpeerintervention Burnout wird ein telefonisches Interview mit den KundInnen geführt, aber nur falls die KundIn ihr schriftliches Einverständnis dafür erteilt hat. Damit wird die Zufriedenheit und Wirkung

Anhang 2: Qualitätssichernde Maßnahmen

des Angebots abgefragt. Ziel war ein Feedback nach zeitlicher Distanz zu bekommen. Der Fragebogen wurde erst 2017 eingeführt und kaum angenommen. KundInnen wollten lieber anonym bleiben bzw. hatten auf Grund des Burnouts keine Ressourcen für zusätzliches Feedback.

Format	Einzelpeerintervention Burnout
Wer?	KundInnen einer Einzelpeerintervention Burnout, die für ein Telefoninterview ihr schriftliches Einverständnis gegeben haben
Was?	Fragebogen. Die Fragen werden telefonisch gestellt und notiert.
Wann?	1 – 2 Wochen nach dem letzten Erfahrungsaustausch

Supervision

Supervision dient dazu gemeinsam mit den anderen Peers mit Hilfe externer Unterstützung das eigene Rollenverständnis als Peer bzw. schwierige Situationen mit KundInnen zu reflektieren. Wenn es sinnvoll ist können die Themen im Sinne der Qualitätsentwicklung an die Peerkoordination mit Einverständnis der Peers weiterkommuniziert werden.

Format	Formatübergreifend
Wer?	Alle aktiven Peers
Was?	Supervision
Wann?	4-mal im Jahr je 2 Einheiten (2 mal verpflichtend)

Peergruppentreffen

Die Peergruppentreffen (PGT) werden quartalsweise angeboten und finden gemeinsam mit der Peerkoordination statt. Sie dienen dazu mit den Peers gemeinsam auf relevante Themen aus dem Projekt einzugehen, Einsätze zu planen und Feedback zu den Einsätzen (Orten, Ereignisse, ...) einzuholen, um die Arbeit der Bildungsberatung laufend zu verbessern. Die PGT bieten den Peers auch die Möglichkeit zur Mitgestaltung, wenn beispielsweise neue Ideen für Einsatzorte bzw. Information über Zielgruppen eingebracht werden.

Format	Formatübergreifend
Wer?	Alle aktiven Peers und die Peerkoordination
Was?	Peergruppentreffen – Erfahrungsaustausch
Wann?	Bedarfsorientiert aber mind. 4-mal im Jahr je 2 Stunden

Teamsitzungen mit BeraterInnen

Je nach Bedarf werden Teamsitzungen in unterschiedlichen Zusammensetzungen zu ausgewählten Themen organisiert. Diese bieten die Möglichkeit ein Thema (z.B. Formate, Erreichung der Zielgruppe, Einsatzorte, ...) im Detail zu reflektieren.

Format	Formatübergreifend
Wer?	Alle aktiven Peers, die Peerkoordination, TeilprojektleiterInnen, BeraterInnen
Was?	Teamsitzungen mit vorbereiteten Themen
Wann?	Bedarfsorientiert sinnvoll zumindest 1 mal im Jahr

6.3 Anhang 3: Ausgewählte Instrumente zur Qualitätssicherung

Feedbackbogen für BeraterInnen nach Peereinsatz

BeraterInnen vor Ort:

Datum des Einsatzes:

Ort:

Art des Einsatzes (aufsuchende Beratung, mobile Beratung,...):

Zeiten Peer(s):

Einsatz von Peer(s) war sinnvoll (z.B. Beratungsort, Ansprache von Zielgruppen, Zeiten, Zusammenarbeit ...):

Positive Erfahrungen:

Herausforderungen:

Wünsche (Was könnte in Zukunft verbessert werden?):

Feedbackbogen Burnout – Einzelpeerintervention

Peer:

Datum:

Ort:

Uhrzeit:

Dauer:

Themen:

- Erfahrungswissen teilen
- Erfolgreiche Strategien
- Phasen des Burnouts
- Wiedereinstieg
- Umschulung
- Weiterbildung
- Sonstiges:

Was ist aus Sicht der KundIn anders als vor dem Gespräch:

Was braucht KundIn noch:

Kam es zu einer Weiterempfehlung (wenn ja, wohin):

Folgetermin:

Wie kam KundIn zum Peerprojekt?

Feedbackbogen gemeinsam mit KundIn ausgefüllt? (J/N)

Sonstige Anmerkungen:

Unterschrift Peer:

Leitfaden Kursvorstellung (Pflichtschulabschlusskurs) Vorbesprechung

Wann:

Wo:

BeraterIn:

Peer:

Unterschrift BeraterIn: _____

Unterschrift Peer: _____

Inhaltliche Vorbesprechung:

Erzählen der eigenen Lebensgeschichte:

Warum ist es wichtig, dass KursteilnehmerInnen dies hören?

- Identifikation
- Vorbildwirkung
- Erleben von möglichen Lösungswegen
- Praxisnah: Höhen und Tiefen: authentische Menschen

TIn. Sind auch an Details interessiert

- Warum hat man sich für diese Ausbildung entschlossen, wie ist es dazu gekommen?
- Wie war die Anmeldung? Gab es ein Aufnahmeverfahren?
- Wie ging es mit dem Lernen?
- Wie waren die Prüfungen?
- Wie war der Kontakt und Austausch mit den anderen KursteilnehmerInnen?
- Wie war der Unterricht durch die KursleiterInnen?
- Wie hat Familie auf die Ausbildung reagiert?
- Hat die Ausbildung zu Veränderungen im Alltag geführt?
- Haben sie nach der Ausbildung eine weitere Ausbildung gemacht?
- Haben Sie schon Arbeit gefunden?
- Welche Pläne gibt es für die Zukunft?
- Wer/ Was hat dabei geholfen, die Ausbildung fertig zu machen?
- Mit welchen Vorkenntnissen wurde PSA angefangen?

Formal

- Wissen über eigenen Schulabschluss!
- Wissen über Veränderungen im Ausbildungswesen: NEUER PSA ABSCHLUSS!!
- Bei Unklarheiten über Bildungsformalitäten: lieber nichts sagen, sondern BeraterIn fragen → sonst werden KursteilnehmerInnen verwirrt!!!

Nachfragen der BildungsberaterIn dienen dazu, den TeilnehmerInnen einen tieferen Einblick in die Ausbildung/ in den Beruf zu bekommen. Fragen der BB sind für die TeilnehmerInnen gedacht!

Leitfaden Kursvorstellung Nachbesprechung

Wann:

Wo:

BeraterIn:

Peer:

Wieviele TN:

Dauer Kursvorstellung:

Dauer Vor- und Nachbesprechung:

Unterschrift BeraterIn: _____

Unterschrift Peer: _____

Inhaltliche Nachbesprechung:

- Wie war es für Peer heute?/ Hat sich Peer wohl gefühlt?
- Was ist gut gelaufen?
- Haben TeilnehmerInnen Fragen gestellt oder eher zugehört was Peer sagt?
- Kann Peer einschätzen, ob durch Erzählung der Peerbiographie Ängste und Vorurteile abgebaut wurden?
- Was waren die Aufgaben der Peer/des Peers?
- Was ist nicht so gut gelaufen?
- Was kann man beim nächsten Mal verbessern?
- Hat sich Peer von BB unterstützt gefühlt?
- Hätte Peer vorab noch mehr/ andere Informationen gebraucht?

Reflexion BeraterIn

- Was ist mir aufgefallen
- Was hat Peer gut gemacht
- Worüber müssen wir uns noch unterhalten?
- Sind bestimmte Themen nachzubesprechen?

Was könnte man beim nächsten Mal anders machen?

6.4 Anhang 4: Leitfaden zum Erzählen der Bildungsgeschichte für Peers in Gruppen

BildungsberaterIn stellt Arbeit des Netzwerkes „Bildungsberatung in Wien“ vor und übergibt dann an Peer:

Peer erzählt:

Begrüßung: Guten Morgen, Hallo,

Vorstellen: Name

wo wurde man geboren

seit wann in Österreich

mit welcher Ausbildung in Österreich angefangen

z. B.: Pflichtschulabschluss: wie ging es mir mit dem Lernen, war es schwierig oder leicht?

Sind bestimmte Fächer schwieriger/ leichter gewesen?

Wie ging es mir mit den Prüfungen

Wo haben die Prüfungen stattgefunden?

Wie war der Kontakt und Austausch mit den anderen KursteilnehmerInnen?

Wie war der Unterricht durch die KursleiterInnen? / Wie ging es mir mit den LehrerInnen

Wie hat Familie auf die Ausbildung reagiert?

Hat die Ausbildung zu Veränderungen im Alltag geführt?

Gab es Schwierigkeiten? Welche? Wie habe ich diese gemeistert?

Wer/ Was hat dabei geholfen, die Ausbildung fertig zu machen?

Mit welchen Vorkenntnissen (Deutsch, Mathematik, Englisch) wurde PSA angefangen?

Wurde nach der Ausbildung eine weitere Ausbildung gemacht? → Welche?

Wurde schon Arbeit gefunden?

Welche Pläne gibt es für die Zukunft?

Erzählen der eigenen Lebensgeschichte:

Warum ist es wichtig, dass KursteilnehmerInnen dies hören?

- Identifikation
- Vorbildwirkung
- Erleben von möglichen Lösungswegen
- Praxisnah: Höhen und Tiefen: authentische Menschen

Das Erzählen der eignen erlebten Geschichte der Peer/des Peers dient dazu, den KursteilnehmerInnen ein Bild zu vermitteln: man kann eine Ausbildung/ Kurs (Pflichtschulabschluss) schaffen. Die ZuhörerInnen sollen motiviert werden, die Ausbildung/ Kurs (Pflichtschulabschluss) auch fertig zu machen. Das Erzählen von Gelungenem und Nicht Gelungenem soll den ZuhörerInnen zeigen, dass es normal ist, Schwierigkeiten zu haben. Es sollen mögliche Lösungswege aufgezeigt werden. **Du** bist mit deiner Erzählung und mit dem, was du bisher geschafft hast, ein Vorbild für die ZuhörerInnen.

Was hätte die/den Peer interessiert, zu der Zeit, als sie/er selbst in einer Ausbildung/ Kurs (Pflichtschulabschlusskurs) gewesen ist. Welche Erzählung hätte ihr/ihm weitergeholfen?

Wichtig!!!

- Wissen über eigenen Schulabschluss!
- Wissen über Veränderungen im Ausbildungswesen: NEUER PSA ABSCHLUSS!!
- Bei Unklarheiten über Bildungsformalitäten: lieber nichts sagen, sondern BeraterIn fragen ☐ sonst werden KursteilnehmerInnen verwirrt!!!

Zur Information:

Seit 2012 hat sich der Lehrplan des Pflichtschulablaufes geändert!!! Daher kann es manchmal zu Unklarheiten kommen. Zuhörer könnten verwirrt sein. → dann greift BildungsberaterIn ein und erklärt.

Falls man sich über Bildungsmöglichkeiten nicht sicher ist, bitte immer an die BildungsberaterIn wenden

7 ZUM NACHLESEN

Biv integrativ. Die Akademie für integrative Bildung (2014): Curriculum für die Schulung von Peers in der Bildungsberatung. Wien: Projekt Bildungsberatung in Wien (unveröffentlicht)

Haydn, F., Götz, R., Pfrimer, U. (2013). Peer-Ansätze in der Bildungsberatung. Ergebnisse aus der BMUKK Strategieentwicklungsgruppe. Wien: ÖSB consulting.

Hermann, U., Drdla, S. (2016). Aufsuchende Beratung im Fokus. Beobachtung, Reflexion und Empfehlungen. Wien: ABZ*AUSTRIA Projekt Überregionales Vorhaben Gender & Diversity. Bildungsberatung Österreich (unveröffentlichter Bericht).

Lee-Emig, O., Oberwasserlechner, B., Höglinger, M. (2018). Handbuch Bildungstratsch. Wien: Verband Wiener Volkshochschulen, Projekt Bildungsberatung in Wien.

Sturm, B., Hermann, U., Drdla, S. (2018). Gender und Diversity – Standards kennen, anwenden, nutzen. Tools und Methoden für die Anwendung von Gender und Diversity in der Bildungsberatung Österreich. Wien: ABZ*AUSTRIA Projekt Überregionales Vorhaben Gender & Diversity. Bildungsberatung Österreich.

Wikimedia Foundation Inc. (6.12.2017), Peergroup, <https://de.wikipedia.org/wiki/Peergroup>