



Arbeitsmarktservice
Wien
BerufsInfoZentrum

Vision-Rundschau Innovationen-Trends-Prognosen

Nr. 190 / November 2016

IMPRESSUM: *** Gegründet Juni 1996 *** unregelmäßig erscheinendes Informationsmedium der BerufsInfoZentren Wien, BIZ 6, Gumpendorfer Gürtel 2b, 1060 Wien Tel.: 0043/1/878 71-30299, Katharina.Welan@ams.at Die Vision-Rundschau im Internet: <http://www.ams-forschungsnetzwerk.at> (auf „Publikationen“ klicken und dann links auf „AMS Vision-Rundschau“ – mit ABO-Möglichkeit)

Spezialthema: „Beratung 4.0“: „Schöne neue Arbeitswelt“ und ihre Auswirkung auf die Beratung

Ein Gastbeitrag von Sabine Podhradsky, AMS Laxenburgerstraße, Wien (mehr über die Autorin am Ende des Artikels)

Mittlerweile sprechen ExpertInnen von der „Welt 4.0“. Was kommt auf uns zu? 2020 werden, so Brigitte Schaden von PM-Austria, 50 Milliarden Dinge digital miteinander verknüpft sein und miteinander korrespondieren. Die dafür notwendigen Technologien werden teilweise unsichtbar in unserm Alltagsgeschehen eingebettet sein. „Die reale und die virtuelle Welt wachsen in einem enormen Tempo zusammen“, so Schaden weiter. Produktions- Arbeits- und Kommunikationsprozesse verändern sich dadurch massiv. Das hat ebenfalls Auswirkungen auf alle weiteren Bereiche.

Nicht nur Kern-Arbeitsprozesse werden sich verändern

Wie ein aufwendiges Analyse Szenario des Karlsruher Fraunhofer-Instituts für System und Innovationsforschung im Auftrag der Vodafone-Stiftung zeigt, werden Menschen immer seltener sozialversicherungspflichtig beschäftigt sein und mehr an einzelnen verschiedenen Projekten mitpartizipieren. Das bedeutet, dass Selbstvermarktung einen hohen Stellenwert in der Welt 4.0 einnehmen wird. So sieht Simone Kimpeler, Fraunhofer-Forscherin: „wer sich nicht gut selbstvermarkten kann, hat verloren“, die kommende Lage. So sollten Menschen mit Blick auf die Aufträge von morgen schon heute bei Facebook, LinkedIn, Xing und Co präsent sein.

Die bio – psycho – sozial- ökologischen (Petzold, 2014) Herausforderungen jedes Einzelnen steigen. Jeder von uns ist mit den immer schneller werdenden, vielfältigsten Anforderungen des Lebens beschäftigt. Schaden (PMA, 2016) hält fest: „dass nicht alles, was möglich ist,

auch unreflektiert umgesetzt werden muss“ – Ethik und Ethikverständnis liegen ihr besonders am Herzen.

In der „Welt 4.0“ scheint nichts mehr unmöglich – aber was macht Sinn?

Diese Frage wird vermehrt in der Beratung 4.0 zu beantworten sein – von KlientInnen sowie von ExpertInnen. Wie und wohin soll sich Beratung 4.0 entwickeln, ist die große Frage die wir, die in diesem Bereich tätig sind, uns stellen werden müssen. Welche Herausforderungen und Erwartungen kommen auf uns zu?

Wenn die „bio-psycho – sozial-ökologischen“ Anforderungen steigen, folgt daraus, dass sich Beratung 4.0 zu einer „bio – psycho – sozial – ökologischen“ Beratung hin entwickeln muss um den Ansprüchen der Welt 4.0 gerecht zu werden. Also hin zu einer ganzheitlichen Beratung? Schmitt (2012), ist der Meinung, dass Ganzheitlichkeit eher etwas für Größenwahnsinnige oder Ahnungslose ist – manchmal trifft sogar beides zugleich zu.

Dennoch führt offensichtlich kein Weg vorbei an dem Versuch und der mühsamen Arbeit daran. Denn, so Pantucek (2010, S. 2): „Die PraktikerInnen müssen dieses Problem der Integration der verschiedenen Perspektiven fallbezogen lösen und sei es durch die Vernachlässigung der einen oder anderen Dimension“.

Was also empirisch und über praxistaugliche Theoriebildung nicht gelöst wird, verbleibt als Verwirrung im praktischen Handeln der Fachkräfte vor Ort, so Pantucek (2010, S. 4) weiter: „Die Abwägung, was zu einem bestimmten Zeitpunkt des Unterstützungsprozesses denn nun im Vordergrund zu stehen habe und was aufgeschoben werden könne, verbleibt so beim erfahrungsgestützten Sachverstand der Profis, die sich dabei kaum auf kumulierte und in Standards gegossene Erfahrungen der Profession stützen können.“ (in Gahleitner, 2013)

Bamler, Werner und Nestmann (2013) sehen die zukünftige Aufgabe von Beratung, alltägliche Lebensführung zu flankieren und in verschiedenen belastenden Situationen so zu unterstützen, dass den Ratsuchenden die Verantwortung für das eigene Handeln nicht genommen wird. Psychosozial impliziert hier, dass auftretende Probleme nicht ausschließlich Individuums zentriert verstanden werden, sondern innerhalb eines jeweils spezifischen gesellschaftlichen Rahmens verortet sind, in dem der Mensch aufwächst und lebt – also - „bio – psycho – sozial – ökologisch“.

„Bio – psycho – sozial – ökologische Beratung ist“, glaubt man Pauls (2013) ein „Paradigma im Werden“, dessen metatheoretische Perspektiven und bisherige empirische Belege, Impulse für die Entwicklung hin zu einer tatsächlichen Paradigmenänderung geben könnte.

Durch die steigende Komplexität in gesellschaftlichen und sozialen Lebensbereichen erhält Beratung einen immer höheren Stellenwert und eine entscheidende Bedeutung im Leben von Menschen. Der Bedarf an passgenauer Beratung steigt kontinuierlich, wie auch Schweer und Lachner (2014) bestätigen. Gleichzeitig ist es immer schwieriger realisierbar.

Einerseits aus der Perspektive der BeraterInnen, deren Möglichkeiten materiell, zeitlich und motivational begrenzt sind, wenn es um den ganzheitlichen Anspruch des bio-psycho-sozialen Modells geht. Wie auch bei KlientInnen. (Pantucek, 2010)

Denn soziale Abbau- und Exklusionsprozesse, als Folge der neuen Arbeitswelt, ziehen nach sich, dass immer weniger Menschen am Wohlstand mitpartizipieren. So haben jene Überforderte, Ausgegrenzte und Stigmatisierte, die davon betroffen sind, zwar sicherlich den größten Bedarf nach kompetenter und fachlich professioneller Beratung, die sie in ihren Ressourcen stärkt und Hilfe zur Selbsthilfe bieten würde. Allerdings geringere Möglichkeiten und Voraussetzungen diese in Anspruch zu nehmen, wie ExpertInnen festgestellt haben. (Gahleitner, Hintenberger, & Leitner, 2013). Betroffen davon sind vor allem Personen, die von Arbeitslosigkeit bedroht, in prekären Arbeitsverhältnissen oder bereits arbeitslos sind.

Wohin soll sich also „Arbeitslosenberatung 4.0“ entwickeln?

Laut Kuhnert (2014) birgt die Krise in der Arbeitsmarktpolitik dann eine Chance für die Arbeitslosenberatung, sofern es gelingt psychosoziale Beratung und Begleitung als elementare Bestandteile von Qualifikationen sowie Reintegrationsmaßnahmen zu integrieren.

Die gegenwärtige Beratungssituation für Betroffene wird fast ausschließlich vom öffentlichen Beratungsangeboten bestimmt. Die Zufriedenheit der KundInnen, wie sie genannt werden, ist nur mäßig. Viele haben zu Recht das Gefühl von Teilnahmelosigkeit, wenig Empathie im Umgang, unreflektierte Übernahme der Selektionspraktiken aus der Wirtschaft sowie fehlende aufbauende Unterstützung.

Obgleich BeraterInnen sehr wohl die vermittlungshemmenden psychosozialen Problemsituationen, mit denen Betroffene konfrontiert sind, sehen. Dies könnte einerseits damit zusammenhängen, dass kein gesondertes Verwaltungspersonal zur Verfügung steht und viel an potentieller Beratungszeit für Verwaltungsaufgaben verloren geht. Andererseits könnte der Grund dafür auch darin liegen, dass ein vorhandener „Zwang zur Effektivität“ von BeraterInnen eher institutionsbezogen anstatt klientInnenorientiert ist.

Kann sich also Arbeitslosenberatung 4.0 noch dem bio-psycho-sozial-ökologischen Aspekt entziehen?

Natürlich kann sie das! Die eigentliche Frage stellt sich aber ganz anderes. Wohin wollen wir, dass sich Arbeitslosenberatung 4.0 hin entwickelt? Wie wollen wir in Zukunft mit den Herausforderungen im Kontext Beratung- Betroffene – Arbeitsmarkt umgehen?

Bis dato ist es, vor allem in der staatlichen Arbeitslosenberatung, eher schwierig Petzolds Ansatz zu implizieren – viele Verantwortliche, Führungskräfte sowie BeraterInnen distanzieren sich von dem Begriff „psycho-sozial“. Man bekommt oft den Eindruck, dass alles was mit „psycho“ zu tun hat gleichgesetzt wird mit „krank“. Psycho ist ein griechischer Wortbestandteil und meint „Seele“ und durchaus aus einem salutogenen Blickwinkel heraus.

Der Slogan des österreichischen AMS heißt: „Wir verbinden Mensch und Arbeit“ - könnte übersetzt heißen: „wir verbinden „bio-psycho(Mensch) und sozial-ökologisch (Arbeit)“! Menschen bestehen aus Physis und Psyche, dass haben bekannte Wissenschaftler, wie Freud, Jung, Frankl u.a. mehrfach belegt.

Auch wenn man in staatlichen Arbeitslosenberatungen oft den Eindruck gewinnt eher mit „Zahlen“ zu arbeiten – sind es Menschen – und auf ihre Anliegen, Sorgen, Ängste und Bedürfnisse sollten wir uns wieder zurückbesinnen.

Einsiedler (2012), von der Deutschen Bundesagentur für Arbeit (D) hat sich ebenfalls schon mit diesem Thema beschäftigt und gibt in seinem Diskussionspapier „Perspektive Qualität“ folgendes zu Bedenken:

„Heute reden wir in der BA von Geschäftsmodellen und Produktlinien, von Zielkunden und Vertriebsorientierung, von Kundendifferenzierung, Kundenbindung und Kundenausbau, von Handlungsprogrammen und Produkteinsatz, von Mehrkanalstrategie und E-services. Hier produzieren wir Integrationen, dort Stellenbesetzungen. Stets geht es darum, Durchlaufzeiten zu verkürzen. Wir steuern schwachstellenorientiert und interessieren uns vor allem für Zahlen. Auch die Kundenzufriedenheit ist für uns eine Zahl. Reden wir von Qualität, so geht es fast immer um Datenqualität oder effiziente Prozesse. Wir spielen Unternehmen und das mit erheblichem Aufwand. Aber wir sind weder die Deutsche Bank, noch Porsche, noch Aldi. Es ist an der Zeit, die Diskussion wieder aufzunehmen, wer wir sind, wohin wir wollen und welche Ziele wir mit unserer Arbeit verfolgen. Der Gesetzgeber hat uns den Rahmen vorgegeben. Wie füllen wir ihn aus? Was ist unser Beitrag zum Gemeinwohl in diesen Zeiten? Welche Werte schaffen wir? Was bedeutet es für unsere Dienstleistungsstrukturen und für unsere Dienstleistungsarbeit, dass sich die Marktverhältnisse seit Einführung des Kundenzentrums und seiner Steuerungslogik gravierend verändert haben? Wie können wir unseren Anspruch, erster Dienstleister am Arbeitsmarkt zu sein, durch ein überzeugendes Dienstleistungskonzept einlösen? Wie gehen wir damit um, dass die „Matchingmaschine“ immer weniger zum Marktausgleich beiträgt? Wie stellen wir uns darauf ein, dass die Menschen heute mehr denn je Orientierung und Rat suchen? Wie unterstützen wir sie in den Risiken, denen sie im Verlaufe ihres Erwerbslebens ausgesetzt sind?....“

Diese Problematiken, die er (ebd.) anspricht, scheinen sich nicht allzu sehr von jenen des österreichischen Arbeitsmarktservice zu unterscheiden.

Der Arbeitsmarkt heute und in Zukunft, ist mehr denn je, sozial – ökologisch ausgerichtet. Somit ist Arbeitslosenberatung bereits „bio-psycho-sozial-ökologisch“! Warum dann diese Distanz? Warum dann noch Machtgefälle, warum „den Mangel verwalten“, wie es Blaha (2015) in ihrer Studie „Interaktionen zwischen AMS-BeraterInnen und Arbeitslosen während des Beratungsgesprächs“ bezeichnet? Warum in „alten, festgefahrenen Strukturen“ bleiben, obwohl die Welt 4.0 vor unseren Türen steht?

Diesen Fragen brauchen rasche Lösungen, wenn Arbeitslosenberatung 4.0 gelingen soll. Verantwortliche, ExpertInnen sowie Betroffene werden „eingefahrene Wege“ verlassen müssen, damit Integration auf allen Ebenen stattfinden kann.

Wie könnte Arbeitslosenberatung 4.0 gelingen?

Kuhnert (2014) sieht einen Ansatz, um die Gesamtsituation von Betroffenen zu verbessern, in der Optimierung des Rollenverständnisses und einen erhöhten Qualifizierungsbedarf von BeraterInnen. BeraterInnen, vor allem im öffentlichen Bereich, aber auch freie TrägerInnen, haben bisher kein fertiges, spezifisches Berufsprofil für Beratung und Hilfeplanung in prekären materiellen und gesundheitlichen Lebenslagen. Vor allem nicht zentral – es gibt insgesamt schon für jedes Anliegen eine Ansprechstelle. Ob dort gerade freie Kapazitäten sind und ob diese gut erreichbar sind, ist nicht immer gewährleistet.

Menschen, die von Arbeitslosigkeit bedroht oder bereits arbeitslos sind, sind oft mit Existenzsorgen, Ängsten und Krisensituationen konfrontiert. Ihnen da noch abzuverlangen

verschiedene Beratungsstellen für ihre multiplen Anliegen aufzusuchen ist eine zusätzliche Herausforderung, die einige nur sehr schwer schaffen. Es wäre von großem Vorteil in der Arbeitslosenberatung 4.0, dass Beratungsangebote zentralisiert wären und auch präventiv zugänglich – also in der Phase von Arbeitslosigkeit bedroht - in Anspruch genommen werden können. Zusätzlich sollte eine professionelle Arbeitslosenberatung, dazu beitragen, dass auf allen gesellschaftlichen Ebenen mehr Integrationsverantwortung und konkrete Hilfsbereitschaft für Betroffene und Menschen in Sorge um ihren Arbeitsplatz entsteht, so Kuhnert weiter.

Einerseits wäre es wünschenswert, wenn sich Interessenvertretungen aus den Beratungsbereichen im Kontext Arbeitslosigkeit gemeinsam mit Verantwortlichen und ExpertInnen zusammensetzen und ein BeraterInnenprofil 4.0 entwerfen. Andererseits sind ExpertInnen und Betroffene selbst gefordert bisherige Wege zu verlassen und mit Kreativität Neues zu erproben – was ist förderlich, was hinderlich!? Dies verlangt, in erster Linie, von Verantwortlichen und Führungskräften, die die Rahmenbedingungen vorgeben, mehr Vertrauen in ihre BeraterInnen zu legen – offener zu agieren und vor allem nachhaltiger! Struktur und Hierarchie sind wichtig – sollten aber soweit offen sein, dass Gestaltungsspielräume Platz haben sich auszubreiten. Ein gutes gemeinsames Grundgerüst und nach oben hin „Entfaltungsspielräume“ an die Bedürfnisse der KlientInnen und BeraterInnen angepasst und vor allem an die sich immer schneller verändernde Welt, könnten hilfreich sein in der Arbeitslosenberatung 4.0.

Der nächste Schritt wäre ein „hin zu „ mehr Transparenz, Mobilität und Informationskompetenz um den Herausforderungen in der Beratung 4.0 auf Augenhöhe zu begegnen. Arbeitslosigkeit 4.0 darf nicht davon abhängen, zu welchem/welcher BeraterIn Betroffene kommen; ob hier genügend Engagement, Kompetenzen und Informationen seitens der BeraterInnen vorliegen um professionell mit den Anliegen von Betroffenen umzugehen, sodass alle den gleichen Zugang zu Informationen bekommen. Dies gilt natürlich ebenfalls auf der nächsten Ebene – dass alle BeraterInnen den gleichen Zugang zu Informationen haben um diese adäquat weitergeben zu können. Informationskompetenz muss gewährleistet sein – auf allen Ebenen.

Hilfreich wäre ebenfalls, sich von anderen europäischen Ländern, den USA und Kanada bereits innovative und erprobte BeraterInnenprofile und deren Settings anzuschauen. Diese praktizieren u.a. Peer – Counselling (Beratung durch gleichermaßen Betroffene), „Self – Counselling (Hilfe zur Selbsthilfe), „Self -development- Counselling“ (Aufbau unterstützender Umgebung), lokale klientInnenorientierte Beratungsnetzwerke und präventive, personenzentrierte Beratungsmodelle, um vor allem Langzeitarbeitslosigkeit zu verhindern.

Vieles ist durch Best-Practice Beispiele schon umgesetzt. Hier braucht es eine Adaptierung auf die österreichische Beratungslandschaft. Was sich bewährt hat, kann übernommen werden, was hinderlich war, kann neu angedacht und ausprobiert werden.

Sämtliche oben erwähnten Counselingsettings werden bereits in anderen europäischen Ländern erfolgreich umgesetzt. Wie schon beschrieben helfen Empowerment-Instrumente KundInnen in ihrer Selbstverantwortung und Selbstkontrolle zu lassen. Schon Lincoln hat gewusst: „man hilft den Menschen nicht, wenn man für sie tut, was sie selbst können“.

Empowerment wörtlich übersetzt meint „Selbst – Bemächtigung“ und lässt sich sinngemäß als Gewinnung oder Wiedergewinnung von Stärke, Energie und Fantasie zur Gestaltung eigener Lebensverhältnisse beschreiben. Damit wird dem Defizit-Blickwinkel eine glatte Absage erteilt und Stärken, Ressourcen, Fähigkeiten sein Leben selbstbestimmt zu gestalten in den Mittelpunkt gerückt. Dieser Prozess kann und wird sich in so einer Lebensphase langsam gestalten, dafür sehr nachhaltig wirken. Dieser eingeschlagene Weg ermöglicht, die eigenen Erfahrungen neu zu interpretieren, neue oder längst verschüttete Ressourcen neu zu entdecken und Überraschungen darüber zu akzeptieren und anzunehmen.

„Ressource“ wurde zum zentralen Schlüsselbegriff in den letzten Jahren. Vom salutogenen Ansatz Antonovsky's (1987) ausgehend: „Welche Ressourcen braucht eine Person um mit belastenden Situationen umzugehen?“, steht die Frage im Mittelpunkt: „was hilft Menschen gesund zu bleiben und eine stabile Lebensführung zu praktizieren?“. Dies ist ein sicherlich ein ganz wichtiger Aspekt in der Welt 4.0. Vermehrt wird es um „stabile Lebensführung“ gehen unabhängig, ob gerade ein Arbeitsplatz vorhanden ist oder nicht. Stabile Erwerbsbiographien sind schon heute ein Auslaufmodell.

Um ein „stabiles Leben“ führen zu können müssen die Grundbedürfnisse befriedigt sein. Diese sind: vor allem biologische Bedürfnisse, Bedürfnis nach Schutz und Sicherheit, nach sozialer Eingebundenheit, das Bedürfnis, ein authentisches Leben führen zu können und das Bedürfnis nach innerem Lebenssinn. Dazu müssen nicht nur Fähigkeiten entwickelt werden, sondern dazu bedarf es ebenso Ressourcen.

Ressourcen sind innerhalb und außerhalb eines Individuums zu finden. Auch PartnerInnen, Familien, Gruppen, Gemeinschaften und Gesellschaften verfügen über Ressourcen. Ressourcen umfassen mehr als Fähigkeiten, umgekehrt sind Fähigkeiten zugleich Ressourcen! Die synergetische Wechselwirkung gilt es im Auge zu behalten.

Was genau sind jetzt Ressourcen? Eine, nicht auf Vollständigkeit geprüfte Typologie der Ressourcen nach T. Miller (1999) gibt darüber nähere Auskunft (siehe nächste Seite):

Materielle und Instrumentelle Ressourcen	Geld, Einkommen, Vermögen, Sach- und Gebrauchsgüter, Dienstleistungen, Arbeit/Beschäftigung; Obdach/Wohnung, Infrastruktur; Fertigkeiten, Techniken, Information, Wissen, (Alltags-) Theorien, Ideen, Ratschläge, praktische Hilfen, Macht, Einfluss, Strukturen, Funktionen, Zeit.
Körperliche, kognitive und psychomotorische Ressourcen	Körperliche Gesundheit u. Unversehrtheit, Vitalität; Denk-, Wahrnehmungs-, Erkenntnis-, Urteils-, Reflexionsvermögen, Konzentrations-, Reaktionsfähigkeit, Motorik.
Psychische Ressourcen	Authentizität, Beharrlichkeit, Eifer, Fähigkeit zum Bedürfnisaufschub, Interessen, Kreativität, Lernfähigkeit, Selbstständigkeit, Selbstbeherrschung, Selbstdarstellung, Selbstdisziplin, Selbsteinschätzung, Selbstkontrolle, Selbstmotivation, Selbstorganisation, Selbststeuerung, Selbstvertrauen, Selbstwahrnehmung, Selbstwertgefühl, Verantwortungsgefühl, Wille, Zielorientiertheit, Zivilcourage.
Soziale Ressourcen	Bindungen, Zugehörigkeit, Kontakte, Austausch, Netzwerke, Interaktion und Kommunikation, emotionale Unterstützung, Sicherheit, Wertschätzung, Zuneigung, Liebe, Anerkennung, Status, Position, Regeln; Handlungsfähigkeit und damit verbundene Grundfähigkeiten und soziale Fähigkeiten.
Kulturelle Ressourcen	Erziehung, Bildung, Ausbildung, Wissen, interkulturelle Kompetenz, Erfahrungen, Sinnsysteme, Recht/e, Werte, Normen, Traditionen, Sprache/n, Ästhetik.
Ökologische Ressourcen	intakte natürliche Umwelt (Boden, Wasser, Luft, Flora, Fauna).

Mit Fähigkeiten zu arbeiten bedeutet in den Nahbereich einer Person einzutauchen, diese zu stärken, zu unterstützen und zu trainieren. Fähigkeitsorientierung bedeutet daher Konzentration auf die Person. Durch Kompetenzorientierung können Fähigkeiten entwickelt werden, die Personen brauchen um bestimmte Aufgaben und Rollen zu bewältigen. Die Ressourcenorientierung hingegen eröffnet den Blick auf die Makroebene. Der Mensch ist ein soziales Wesen, seine Handlungsorientierung bedarf gesellschaftlicher Ressourcen, damit Leben im sozialen Kontext gelingen kann.

In dieser Bemühung ist Empowerment zu sehen: auf der Basis eines humanistischen Menschenbildes, so dass die Potentiale und Ressourcen eines jeden Menschen in den Vordergrund gestellt werden, gerade in der Arbeitslosenberatung.

Am besten umsetzen lässt sich das Konzept des Empowerments in „konzentrierten Aktionen“ – das gemeinschaftliche Produkt von Menschen also, die sich zusammenfinden, ihre Kräfte bündeln und gemeinsam aus einer Situation der Machtlosigkeit, Resignation und Demoralisierung heraus beginnen, Alltag und Umwelt aktiv zu gestalten – so angewendet, wird es dann Peer-Counseling genannt.

Empowermentsettings sind immer Begegnungen auf Augenhöhe. Dadurch können Vorschläge, Alternativen und Anregungen oft leichter und besser angenommen werden. Weiters stärken Empowermentstrategien das Selbstbild und hält betroffene Menschen im

Flow (Cikszentmihalyi, 2014). Menschen im „Flow“ bleiben resistenter und gesünder und haben so größere Chancen auf einen raschen Wiedereinstieg.

Durch Peer-Counseling wird auch das persönliche Netzwerk optimiert. Immerhin schätzen ExpertInnen werden 40% der Jobs erst gar nicht öffentlich ausgeschrieben sondern „unter der Hand“ vergeben. Hier sind Netzwerke unverzichtbar. Mittlerweile wurde auch schon empirisch belegt, dass Netzwerke Gesundheit und Selbstwert steigern.

Netzwerke haben mittlerweile auch noch eine andere Wirkung. Mit dieser beschäftigten sich Kupfer und Küchenmeister (2016). Die ExpertInnen nennen es „extratherapeutische Einflüsse sozialer Netzwerke“. Was ist damit gemeint? Bis vor kurzem waren wir meist in der Beratung in einer professionellen Hilfssituation KlientInnen – HelferInnen. Vermehrt scheinen auch Einflüsse von außen - über verschiedene soziale Einflüsse sowie Einflüsse aus den persönlichen Beziehungsnetzwerken, die ebenfalls beratende und unterstützend zur Seite stehen - der KlientInnen hinzuzukommen. Dies kann den Verlauf und die Wirkung der Beratung maßgeblich beeinflussen. NetzwerkmitgliederInnen und ihre Einflussnahmen können so professionelle Interventionen einerseits begünstigen, aber auch behindern. S

oziale Einflussnahmen und soziale Netzwerke bestehen schon meist lange bevor professionelle Hilfe in Anspruch genommen werden. Sie enden nicht mit Inanspruchnahme von Beratung sondern bleiben meist parallel unterstützend bestehen. So ergibt sich eine Dreiecksbeziehung: BeraterInnen – KlientInnen – soziale Einflüsse/Netzwerke. Letztere sind maßgeblich daran beteiligt ob eine Beratung gelingt oder nicht. Es ist daher unbedingt notwendig, so die ExpertInnen weiter, dass persönliche sowie soziale Beziehungen der KlientInnen sehr viel stärker in Beratungsprozesse miteinbezogen werden. Einerseits um den Beratungsverlauf, - beendigung und – effekt zu begünstigen und zu fördern. Andererseits um eventuell negative Einflussnahmen in jeder Phase gezielt zu berücksichtigen, aufzuheben oder ausgleichen zu können. Auf der informellen sowie der professionellen Hilfeseite. Es ist zu erwarten, dass „extratherapeutische Einflussfaktoren“ in der Welt 4.0 zunehmen.

Im Hinblick auf Lebensläufe 4.0 sind mittlerweile Bewegungen spür- und sichtbar. Waren bisherige Bildungs- und Arbeitsbiographien, auch Lebensläufe genannt, einfach und klar strukturiert, wird es in der Welt 4.0 differenzierter. Immer obsoleter wird auch die Frage werden „Arbeiten – um zu leben“ oder „Leben – um zu arbeiten“? Karrieren lassen sich heute kaum noch langfristig planen. In der Arbeitswelt 4.0 kann man sich diesbezüglich eher auf „ein Navigieren im Nebel“ einstellen, wie es Zugmann (2015) beschreibt.

Weinhart (2014) beschreibt die Entwicklung der klassischen Lebensläufe so:

„Die wichtigsten Instanzen des Lebenslaufes sind das Bildungssystem, der Arbeitsmarkt und der Wohlfahrtsstaat: Bildung bereitet auf die Erwerbsarbeit vor, die durch die wohlfahrtsstaatliche Perspektive mit Anreizen und Absicherungen gleichzeitig mitgestaltet wird. Resultat war die Institutionalisierung eines geschlechts-, klassen- und bildungsspezifisch unterschiedlich auf Erwerbs- und Familienarbeit bezogenen, standardisierten „Normallebenslaufes“ entlang zentraler Übergangsmarker wie Einschulung, Schulabschluss, Volljährigkeit oder Verrentung. Die Vorstellung eines als erreichbar geltenden und deshalb positiv sanktionierten „Normallebenslaufs“ basierte außer auf ihrer wohlfahrtsstaatlichen Absicherung auf typisierenden Diskursen und Wissensordnungen, die zu institutionell und biographisch gleichermaßen wirkungsmächtigen Normalitätsvorstellungen in Bezug auf Lebensaltersrollen führten (vgl. Foucault, 1977; Böhnisch & Schefold, 1985).

Lessenich (1995) spricht deshalb von der „wohlfahrtsstaatlichen Totalkonditionierung“ des Lebenslaufs, Kohli (1985) von einem „Lebenslaufregime“. (Walther & Weinhardt, 2014, S. 123) Der Lebenslauf wird in dieser Auffassung zum Kondensat von Strukturmomenten – er stellt das dar, was prototypischer Weise erwartet wird. Hierbei ist besonders interessant, dass zum einen nachweisbar ist, dass der Normallebenslauf in pluralistisch angelegten Gesellschaften zunehmend an empirischer Nachweisbarkeit, er zum anderen aber nicht an normativem Gehalt verliert (Walther, 2011).

Stellt man dem herkömmlichen Lebenslauf nun die produktiv orientierte Biographie gegenüber - ergibt sich ein anderes Bild. Durch die Betonung von Biographie werden vor allem die aktiven Konstruktionsprozesse betont, die Alheit, Hanses und Dausin (Alheit, 2006) so treffend mit dem Kunstbegriff der Biographizität als aktiven und höchst individuellen Umgang mit Impulsen (auch solche, die durch Anecken an Strukturmomenten herrühren) und damit als Schlüsselkompetenz in der Moderne beschreiben:

„Wir alle lernen durch Impulse von außen, die die Neurobiologen „Perturbationen“ nennen. Aber wir übernehmen eben nicht zwangsläufig den mit diesen Impulsen im Allgemeinen verknüpften „Sinn“, sondern erfinden aktiv unsere sehr „eigensinnige“ Verarbeitung, die mit gerade unseren Erfahrungen zu tun haben“. (Alheit, 2006, S. 6)

In Zukunft sind Menschen mehr auf ihre eigenen biographischen Konstruktionen zurückgeworfen. Wichtig dabei ist nicht, sich dem Lebenslaufregime anzupassen und dabei das zum gefühlt gelingenden Leben notwendige Maß an Autonomie zu sichern, sondern im Gegenteil, Impulse von unsicheren, mehrdeutigen, sich widersprechenden institutionellen Stichwortgebern zu einer sich kohärent anfühlenden Biographie zusammenzuführen und dabei auszuhalten, dass alles auch ganz anders sein und kommen könnte:

„Weil die Person hier und heute über ihr Leben entscheidet, ist ihr der abgeschlossene Lebenslauf entzogen und verbleibt ihr die Aufgabe der Biographie. Die Person hat nur einen Lebenslauf, aber vielleicht viele Biographien“ (Meulemann, 1999, S. 307)

so Weinhart (2014) weiter. Menschen in diesen Prozessen zu begleiten und zu unterstützen wird ganz sicher Bestandteil von Beratung 4.0 sein.

Aus diesen biographischen Konstruktionen entstehen erworbene Qualifikationen, Ressourcen und Fähigkeiten. Biographiearbeit kann einen wertvollen Beitrag dazu leisten, lebensbiographisch erworbene Fähig- und Fertigkeiten sichtbar und bewusst zu machen. So ist eine langfristige und nachhaltige Karriereplanung möglich – und realistisch. Weiters unterstützt die Methode des Career-Counselings zusätzlich wieder Empowermentprozesse, die wie schon erwähnt, präventiv wirken. Auch die bereits erwähnten Selbstvermarktungsstrategien in der Arbeitswelt 4.0 können so optimal unterstützt werden.

Arbeitslosenberatung 4.0 kann hier einen wichtigen Beitrag leisten, sofern, wie schon erwähnt, die bio-psycho-sozial-ökologischen Aspekte miteinbezogen werden. Bei Fragen über „Karriere neu denken“ (Zugmann, 2015) und Fragen des Selbstwertes und des Sinn, können stabile Erwerbskarrieren gefördert werden. Sofern sie präventiv eingesetzt werden.

In welcher Form auch immer Beratung 4.0 stattfinden wird, Beratung im ursprünglichen Sinn, vor allem im Kontext Arbeitslosigkeit, war immer als Präventionsmaßnahme angedacht – also **b e v o r** ein Ereignis eintritt Auch die Definition von Nestmann und Siekendick erscheint sehr hilfreich für die kommende Beratungswelt 4.0.:

„Beratung ... ist eine spezifische Form der zwischenmenschlichen Kommunikation: Eine Person ist (oder mehrere Personen sind) einer anderen Person (oder mehreren anderen Personen) dabei behilflich, Anforderungen und Belastungen des Alltags oder schwierigere Probleme und Krisen zu bewältigen. Beratung umfasst Hilfen bei der kognitiven und emotionalen Orientierung in undurchschaubaren und unübersehbaren Situationen und Lebenslagen. Sie unterstützt Ratsuchende dabei, Wahlmöglichkeiten abzuwägen, sich angesichts mehrerer Alternativen zu entscheiden oder aber Optionen bewusst offen zu halten. Beratung ermöglicht und fördert Zukunftsüberlegungen und Planungen ... und begleitet erste Handlungsversuche mit Reflexionsangeboten“.

(Nestmann & Sickendiek, 2011, S. 109)

Diese Definition zeigt auf, wie sehr der Mensch, mit all seinen Anteilen und präventiv orientiert, dabei im Mittelpunkt steht.

Ebenfalls an Aufmerksamkeit in der Beratung 4.0, gewinnt die virtuelle Beratung und Chatberatung insgesamt und speziell in der Arbeitslosenberatung. Dank modernster Technologien, die Übertragungen in Echtzeit, von sämtlichen Endgeräten möglich machen, ist das eine Beratungsform, die vor allem durch zeitliche und örtliche Flexibilität, rasch, unkompliziert und effektiv wirken kann. Weiters erfüllt sie alle Kriterien einer zwischenmenschlichen, wertschätzenden Kommunikation und Unterstützung im Sinne der Beratung sowie einer Zielfokussierung, so Koch(2009). Online –Coaching wäre eine realistische Möglichkeit Menschen, die von Arbeitslosigkeit bedroht sind, anzusprechen. Durch die Anonymität der Onlineberatung, ist hier ein sehr guter „geschützter Raum“ gegeben, den betroffene Personen in dieser Situation dringend brauchen um sich öffnen zu können.

In diesem Artikel konnten Sachverhalte nur kurz aufgezeigt und angesprochen werden. In der Beratungswelt 4.0 werden uns Themen wie „Sicherheit finden in einer immer unsicheren Welt“, „Migrationsberatung“, „präventive Arbeitslosenberatung“ – für Personen, die von Arbeitslosigkeit bedroht sind, aufgrund des technologischen Fortschritts „Onlineberatung“ - methodische Überlegungen, Interventionen und Settings dazu, Organisationsentwicklung und einiges anderes noch beschäftigen. Diese Themen sind einzeln für sich so umfangreich, dass sie eigenständig in Folgeartikel von mir bearbeitet werden.

Dazu würde ich mich sehr freuen, wenn ich von „außen“ noch zusätzliche Anregungen und konstruktives Feed-Back erhalte um diese Artikel-Serie „Beratung 4.0“ bedarfs- und interessensgerecht gestalten zu können.

Bis der nächste Gastbeitrag folgt möchte ich allen LeserInnen zum Nachdenken und Dranbleiben, einen meiner Lieblingssätze, die ich von einem, mir sehr geschätzten Kollegen im BIZ-Mödling, zur Verfügung gestellt bekommen habe, für die Beratung 4.0 mitgeben:

„Wir sollten uns die Berufswahl „nicht als das Zusteuern auf einen für uns im Voraus eingerichteten Ort denken, sondern als eine Möglichkeit, interessante Dinge zu tun und interessante Personen zu sein.“ (R. Rorty)

Weiterführende Literatur:

Bamler, V., Werner, J. & Nestmann, F. (2013). Psychosoziale Beratung: Entwicklungen und Perspektiven. Resonanzen. E-Journal für Biopsychosoziale Dialoge in Psychotherapie, Supervision und Beratung, 1(1), 79-91. Zugriff am 15.05.2013. Verfügbar unter <http://www.resonanzen-journal.org>.

Blaha, K. (2014). Interaktionsmuster zwischen AMS-BeraterInnen und Arbeitslosen während des Beratungsgesprächs. Ergebnisse einer teilnehmenden Beobachtung. Wirtschaft und Gesellschaft, 40(4), S. 609 - 648. Abgerufen am 25. August 2016 von <http://wug.akwien.at/AutorInnen.htm#Blaha+Karola>

Cikszentmihalyi, M. (2014). Flow im Beruf. Ostfildern: Klett-Cotta.

Eberhard Einsiedler (2012).

http://www.nachdenkseiten.de/upload/pdf/121213_bundesagentur_analyse.pdf

Gahleitner, S. B., Hintenberger, G. & Leitner, A. (2013). Biopsychosozial – zur Aktualität des interdisziplinären Modells in Psychotherapie, Beratung und Supervision. Resonanzen. E-Journal für Biopsychosoziale Dialoge in Psychotherapie, Supervision und Beratung, 1(1), 1-14. Zugriff am 15.05.2013. Verfügbar unter <http://www.resonanzen-journal.org>.

Hartz & Petzold (2014). Wege aus der Langzeitarbeitslosigkeit

Koch, Brigitte (2009). http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0109/koch.pdf

Kuhnert, P. (2014). Arbeitslosenberatung: Entwicklung und Perspektiven. In F. Nestmann, F. Engel, & U. Sickendiek, Das Handbuch der Beratung, Band 2 (3. Ausg., S. 959 - 975). Tübingen: dgvt.

Kupfer, A. & Küchenmeister, K. (2016). Soziale Einflüsse in Beratung. Wirkfaktoren professioneller Hilfe und die extratherapeutischen Einflüsse sozialer Netzwerke. Resonanzen. E-Journal für biopsychosoziale Dialoge in Psychotherapie, Supervision und Beratung, 4(1), 65-81. Zugriff am 15.05.2016. Verfügbar unter <http://www.resonanzen-journal.org>

Reichstetter, Louisa. Die Zeit, 8.9.2016 „Neue Spaltung“

Schaden, Brigitte (2016.) im „der Standard“ (17./18.9.16) Projektmanagement „Schöne neue Arbeitswelt“

Weinhardt, M. (2014). Biographie, Lebenslauf und Übergänge in der Beratung. Resonanzen. E-Journal für biopsychosoziale Dialoge in Psychotherapie, Supervision und Beratung, 2(1), 34-48. Zugriff am 15.05.2014. Verfügbar unter <http://www.resonanzen-journal.org>

Veken, Dominic (2015). Der Sinn des Unternehmens – wofür arbeiten wir eigentlich?

Zugmann, Johanna (2015). „Karriere neu denken“ – Ende, Wende, Neuanfang; Überreuter Verlag

Autorin Sabine Podhradsky stellt sich vor:

„Ich bin seit September 1988 beim Arbeitsmarktservice Wien und bis auf einen „kurzen Abstecher in der Serviceline“ (kinderbedingt) immer als Beraterin in der Beratungszone mit „Leib und Seele“ im Einsatz - Schwerpunkt: KundInnen mit erhöhtem Betreuungsbedarf.



Ich finde es gerade sehr aufregend, wie sich Beratung entwickelt bzw. entwickeln kann, bei all den Herausforderungen, die in den kommenden Jahren auf uns zukommen. Dass es nicht so bleiben kann, wie es war, ist mittlerweile ja schon in höchsten Ebenen angekommen. Aber wohin es sich entwickeln soll, da gibt es noch keinen Plan. Hier können wir, als BeratungsexpertInnen, einen großen Beitrag dazu leisten, indem wir unsere tägliche Arbeit sichtbar werden lassen. Unsere Erfahrungen miteinander teilen und weitertragen zu EntscheidungsträgerInnen. Es werden „wir“ sein, die Beratung 4.0 gestalten – daher gilt einmal mehr:

„Tu Gutes und sprich darüber!“

Meine Beobachtungen und Rechercheergebnisse möchte ich mit so vielen KollegInnen wie möglich teilen, einerseits, damit auch sie noch mehr Gestaltungsmöglichkeiten und Erfolgserlebnisse im Beratungsalltag haben. Und andererseits, um einen regen Austausch zu diesem Thema untereinander einzuleiten!

Ich freue mich über reges Feedback!

Alles Liebe, Sabine Podhradsky (sabine.podhradsky@ams.at)“