



MoAB informiert

Mobile Anerkennungsberatung

Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“

Persönlich und gut beraten per Video

Stand: Juni 2022

Warum sollten Ratsuchende an einer Videoberatung teilnehmen?

Doris Büttner: Die Videoberatung ist aus mehreren Gründen ein passendes Beratungsinstrument. Zum einen kommt sie der persönlichen Beratung am nächsten, denn im Vergleich zu anderen virtuellen Formaten wird sie als intensiver und persönlicher wahrgenommen. Beratende und Ratsuchende können sich sehen und sich bei Sprachschwierigkeiten mithilfe der Mimik und Gestik besser verständigen. In den Chat kann man Links stellen und Wörter oder Begriffe schreiben, die schwer zu verstehen sind. Hinzu kommt, dass eine Videoberatung ortsunabhängig stattfindet. Diese Woche war ich virtuell mit meinen Beratungen zum Beispiel schon in Nigeria, China und Jordanien und durfte Menschen beraten, die nach Hessen einreisen möchten bzw. bereits in Hessen eine*n Arbeitgeber*in gefunden haben. Aber auch Ratsuchende mit Mobilitätseinschränkungen können wir so ohne Anreisewege gut erreichen. Personen mit kleinen Kindern oder Erwerbstätige nehmen das Format der Videoberatung ebenfalls gerne in Anspruch.

Welche Vorteile bringt dieses Beratungsformat noch mit sich?



Kay Komkov: Die Videoberatung bringt auch einige Vorteile für uns als Beratende mit sich. Auch für uns entfallen lange Anreisen in die Regionen. So können wir unsere Beratungstermine zeitlich und räumlich flexibler planen. Videoberatungen sind sowohl aus dem Büro als auch von anderen Orten mit Internetzugang möglich. Dadurch verkürzen sich Wartezeiten für die Ratsuchenden. Und es bleibt mehr Zeit für Beratungen. Ein weiterer Vorteil gegenüber anderen virtuellen Formaten ist die Möglichkeit, mithilfe des Videoberatungstools gemeinsam

Anträge auszufüllen und entsprechende Websites mit Merkblättern und Formularen zu zeigen, zu besprechen und wichtige Stellen zu markieren. Nicht selten enthalten diese schwer verständliche Formulierungen, und wir als Beratende können so direkt Fragen klären und in einfache Sprache „übersetzen“.



MoAB informiert

Mobile Anerkennungsberatung

Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“

Was ist der Inhalt einer Videoberatung?

Kay Komkov: In der Videoberatung behandeln wir dieselben Inhalte wie in einer persönlichen Beratung. Wir sprechen über das individuelle berufliche Ziel der ratsuchenden Person und erläutern den gesamten Anerkennungsprozess, wie z.B. Kosten, Dauer, erforderliche Unterlagen usw. Des Weiteren klären wir über die verschiedenen Fördermöglichkeiten und bei Bedarf auch über geeignete Weiterbildungs- und Qualifizierungsmöglichkeiten auf. Bei Bedarf verweisen wir unsere Ratsuchenden an unsere Kooperationspartner*innen und weitere (Fach-)Beratungsangebote. Die Videoberatung ist insgesamt eine wirklich sehr gute Ergänzung zu unserem bisherigen Beratungsangebot.

Sehen Sie auch Herausforderungen beim Einsatz von Videoberatung?

Doris Büttner: Die größte Hürde sehe ich bei den technischen Voraussetzungen. Für eine Videoberatung sind eine technische Ausstattung und Grundkenntnisse erforderlich: Nicht alle Ratsuchenden sind im gleichen Maße im Umgang mit digitalen Medien versiert. Zudem müssen wir als Beratende unser Wissen stets auf dem neuesten Stand halten, indem wir an Schulungen teilnehmen, unsere Erfahrungen teilen und uns austauschen. Und wenn es einmal zu technischen Ausfällen kommt, ist unser Improvisationstalent gefragt, und wir müssen kreative Lösungsansätze finden. Manchmal weichen wir z.B. auf das Telefon aus, sollte der Ton ausfallen. Dabei können wir uns dann weiterhin noch per Video sehen. Wichtige Informationen schicken wir per E-Mail nach, falls wir diese in der Videoberatung nicht zeigen oder hochladen konnten. Manchmal halten Ratsuchende Ihre Dokumente in die Kamera, aber diese sind kaum lesbar. Dann schicken wir einen sicheren Link zum Hochladen. Es findet sich immer eine Lösung.



Kay Komkov: Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die Videoberatung der persönlichen Beratung am nächsten kommt. Am wichtigsten ist uns, Ratsuchende individuell und bedarfsorientiert zu beraten und dafür das jeweils beste Format zur Verfügung zu stellen.

Herausgeber

Mobile Anerkennungsberatung (MoAB)
INBAS Institut für berufliche Bildung, Arbeitsmarkt- und Sozialpolitik GmbH
Herrnstraße 53 | 63065 Offenbach am Main

 www.inbas.com/moab

Mehr erfahren?

Das Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“ zielt auf die nachhaltige Verbesserung der Arbeitsmarktintegration von Erwachsenen mit Migrationshintergrund ab.

Die Mobile Anerkennungsberatung ist ein Teilprojekt im IQ Netzwerk Hessen.

www.hessen.netzwerk-iq.de

Das Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“ wird durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert. Die Anerkennungsberatung wird in Hessen zusätzlich aus Mitteln des Hessischen Ministeriums für Wissenschaft und Kunst gefördert.

In Kooperation mit: