

Rat geben - Rat nehmen

Beraten, Qualifizieren, Netzwerken

Eine Toolbox für Deinen Praxisalltag

31. Dezember 2023

Modul Verweisberatung

Was ist Verweisberatung?

Als Berater*in, die Bezugspersonen von jungen Menschen mit Migrationsgeschichte im Übergang Schule-Berufsausbildung unterstützt, deckst Du bereits ein vielfältiges Themenfeld ab. Du kannst und musst als Berater*in jedoch nicht „alles“ und „perfekt“ wissen und schaffst es nur im Rahmen Deiner eigenen Kompetenzen und Ressourcen tätig zu sein. Bei sehr komplexen Anliegen und weitreichenden Fragen zu spezifischen Themenfeldern empfehlen wir Dir das Beratungsanliegen und den Beratungsbedarf gemeinsam mit der Bezugsperson so weit zu klären, dass Du sie an eine spezialisierte Beratungsstelle weiterverweisen kannst. Diese Beratungsform nennt sich Verweisberatung.

Deine Rolle als Berater*in in der Verweisberatung

Im Rahmen der Verweisberatung ermittelst Du als Berater*in den Bedarf an Themen und Fragestellungen der ratgebenden Bezugsperson und verweist schließlich an fachspezifische Informationsstellen. Deine Rolle als Berater*in in der Verweisberatung kann unterschiedlich ausgestaltet sein: So kannst Du den Kontakt zu weiteren Beratungsstellen herstellen, z.B. eine E-Mail im Namen der Bezugsperson schreiben, oder auch „nur“ einen Hinweis geben, wie sie eine weitere Beratungsstelle erreichen kann. Wichtig ist hier, dass der*die Ratgeber*in diesem Vorgehen zusammen zustimmt.

How to: Verweisberatung

Nach unserer Erfahrung verläuft eine Verweisberatung reibungsloser, wenn Du als Berater*in mit möglichst vielen relevanten lokalen Akteur*innen gut vernetzt bist. Die Vernetzungsarbeit ermöglicht es, einzuschätzen, welche Beratungsstellen für welche Themen besonders gut ansprechbar sind und wie die Expertise verteilt ist. Bei der Verweisberatung soll vermieden werden, dass die ratgebende Bezugsperson das Gefühl bekommt, „weitergereicht“ zu werden oder dass ihr noch ein langer Weg von Beratungsstelle zu Beratungsstelle bevorsteht, um ihr Anliegen zu klären. Das kann zu Frustration und Vertrauensverlust führen. Mache daher in Deiner Beratung transparent, was die verwiesene Beratungsstelle genau macht und wieso sie die richtige Anlaufstelle in genau diesem Fall ist. Es kann sein, dass Du die Bezugsperson an eine Beratungsstelle verweist, die sie kennt und mit der sie in der Vergangenheit schlechte Erfahrungen gemacht hat. Daher frage nach und informiere Dich, um mögliche Verletzungen und Frustration bei dem*der Ratgeber*in zu vermeiden: *„Waren Sie schon mal bei einer Beratung zu diesem Thema? Wie waren Ihre Erfahrungen damit?“*



Damit der Prozess bedarfsorientiert verläuft und eine bestärkende und nachhaltige Auswirkung hat, sollte die Suche nach Handlungsmöglichkeiten gemeinsam mit der ratgebenden Bezugsperson erfolgen, sodass sie dazu befähigt wird, auch eigenständig nach Beratungsmöglichkeiten zu suchen, die ihren individuellen Bedarfen genau entsprechen.

Ohne Zielklärung geht's nicht!

Personen, die in Deine Beratung kommen werden, bringen meistens schon eine Idee oder ein Gefühl mit, wie ihre Belange bearbeitet werden sollten. Anlass, Anliegen und Auftrag sind in ihrer Falldarstellung vermischt. Die Schwierigkeit für Dich besteht darin, die Ebenen zu identifizieren. Auch im Rahmen einer Verweisberatung muss also eine kurze Zielklärung stattfinden. Die W-Fragen können Dir ein grobes Verständnis der Situation (Wer? Was? Wann? Wo?) geben und die Einschätzung erleichtern. Mit einer „Mini“-Zielklärung kann schon deutlich werden, ob diese Art der Beratung überhaupt nötig ist. Bei entsprechenden eigenen Kompetenzen und Ressourcen kannst Du schließlich auch die gesamte Beratung selbst übernehmen.

Was ist der Verweisbaum?

Der Verweisbaum ist ein Instrument, inspiriert von der Methode „Entscheidungsbaum“, das Dich als Berater*in während der Verweisberatung unterstützen kann. Er stellt eine Orientierungshilfe dar und ist eine Art von strukturierter Informationssammlung, die Du verwenden kannst, um eine kompetente Stelle für den Weiterverweis, entsprechend den festgestellten Beratungsanliegen, zu finden.

Der Verweisbaum enthält 3 Ebenen:

- Themen
- Fragestellungen
- Verweisstellen

How to: Verweisbaum

- **Modus:** Arbeit im Team (2-3 Personen)
- **Zeit:** 40 Minuten (20 Minuten für die Übung Verweisbaum + 20 Minuten für die Auswertung der Übung)
- **Thema:** Auftrag der Beratung, bedarfsorientierte Beratung, Netzwerkarbeit
- **Materialien:** Stift, Arbeitsblatt (analog), digitales Whiteboard (digital)

Die Struktur des Verweisbaums kann Dich als Berater*in darin unterstützen, die Bezugsperson schrittweise dabei zu begleiten, ihr Anliegen zu klären und bereits erste Lösungsideen und Handlungsmöglichkeiten zu entwickeln. Anhand der Informationen, die sie Dir mitteilt und welche Zielvorstellungen sie hat, entscheidest Du, an welche spezialisierte Beratungsstelle Du sie weitervermittelst.

Schritt 1

Platziere das Thema auf einem vom Baumstamm ausgehenden Ast. Sobald Du das Thema der Anfrage identifiziert hast (z.B. Finanzierung), geht es darum zu verstehen, auf welche Frage die ratgebende Bezugsperson konkret eine Antwort sucht. Es kann sein, dass sie Dir diese Frage direkt stellt, es kann aber auch sein, dass sich die Frage in der Problemdarstellung „versteckt“ und Du nachfragen musst.

Themen können sich auch überschneiden. Du kannst auch sich überschneidende Äste anlegen. Denn eine Anlaufstelle kann für mehrere Themen die passende Adresse sein.

Schritt 2

Platziere die Fragestellung am Ast, der vom Hauptast wegführt, wo das Anliegen verortet ist. Wenn Du verstanden hast, welche Frage(n) die Bezugsperson eigentlich hat, dann kannst Du schauen, ob es im Rahmen Deines lokalen Netzwerks vor Ort passende Ansprechpartner*innen oder Informationsstellen gibt, die diese Frage beantworten können.

Schritt 3

Platziere anschließend die Verweisstelle, die zur Beantwortung der Fragestellung passt, an einen Ast, der von der Frage ausgeht.

Genauso wie die Verweisberatung an sich, lebt der Verweisbaum von Deinem lokalen Netzwerk. Je mehr Netzwerkpartner*innen aufgenommen werden, desto mehr wächst der Baum. Auch mit jeder Beratungssitzung wächst der Verweisbaum.

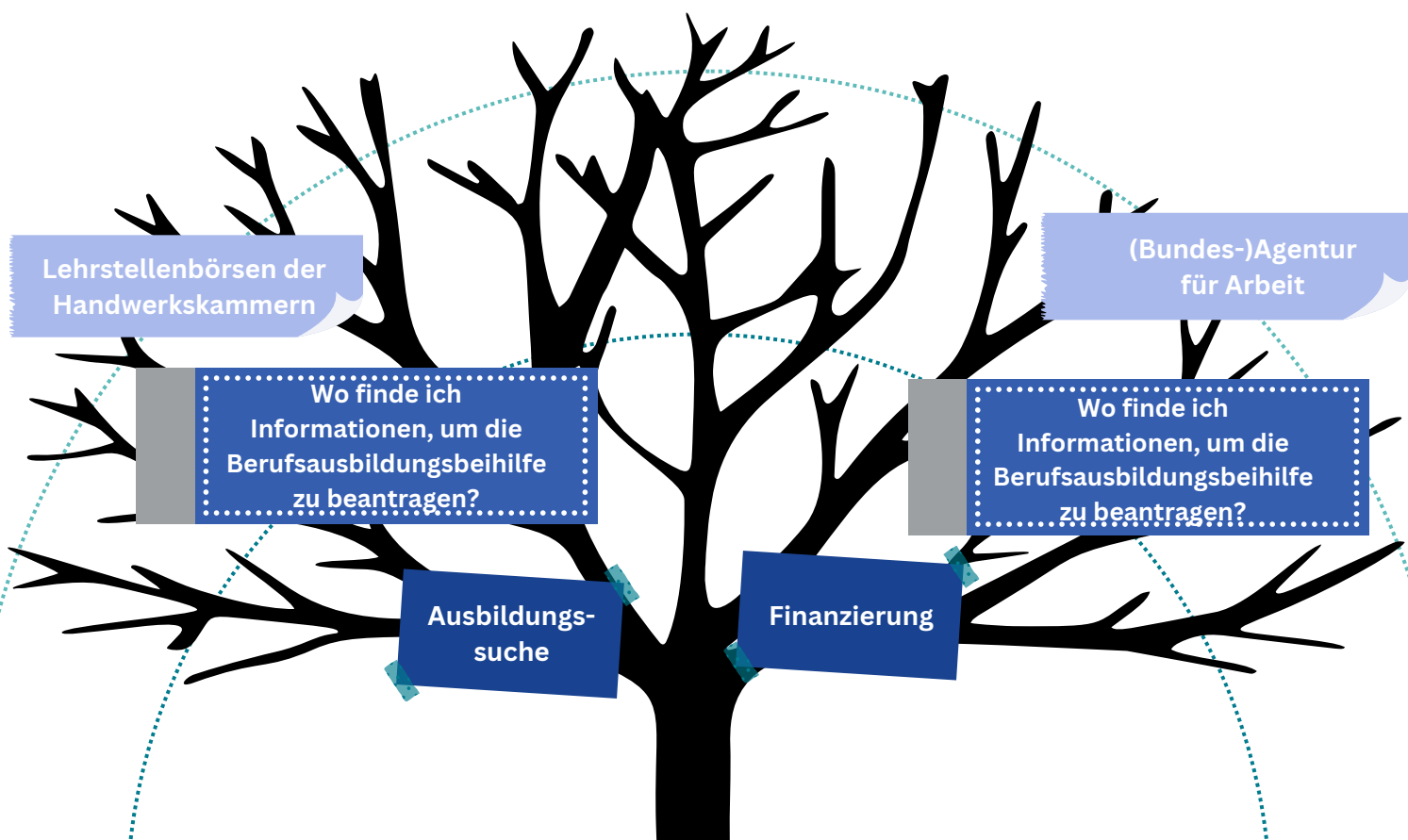
Du kannst neue Themen, die den*die Ratgeber*in betreffen, identifizieren und konkretisieren. Du kannst jedoch auch Fragen aus Deiner Projektzielsetzung herausarbeiten und Beratungsstellen oder Informationsportale für weitere Beratungssitzungen heraussuchen, bevor Du mit der Beratung startest.



Du kannst den Verweisbaum auch digital anlegen, z.B. mit Hilfe eines Whiteboard Tools (z.B. Miro, Mural, ConceptBoard etc.). In der digitalen Version des Verweisbaums kannst Du auch QR-Codes ablegen, dann können Deine Kolleg*innen und Du während der Beratungssitzung schnell die Links von den Stellen, zu denen sie verweisen wollen, finden, bzw. mit dem Smartphone/Tablett einscannen.

Figur 2. Ein Beispiel, wie ein Verweisbaum aussehen könnte.

1. Ebene: Themen
2. Ebene: mögliche Fragen
3. Ebene: weitere Beratungsangebote



Jetzt bist Du dran! Setze Dich mit 2-3 Kolleg*innen aus Deinem Beratungsteam zusammen und baut gemeinsam Euren Verweisbaum. Nutzt dafür gerne die Arbeitsvorlage. Nehmt Euch 20 Minuten Zeit und probiert es aus. Jede Person sollte einen Hauptast bearbeiten.

Folgende Leitfragen können Euch bei der Erstellung begleiten:

- Welche Themen kamen in Euren Beratungsgesprächen bereits auf?
- Welche Fragen stellten Euch die Bezugspersonen? Welche Fragen konnte jede*r Einzelne von Euch während der Beratung identifizieren?
- Wie ist Euer lokales Netzwerk aufgebaut? An wen könnt Ihr in welchen Fällen verweisen?

Wertet Eure Äste anschließend aus und diskutiert im Team (20 Minuten):

Sind die rausgesuchten Verweisstellen, am besten für die ausgearbeiteten spezifischen Themen geeignet, oder gibt es noch mehr Verweisstellen, die Ihr noch nicht erschlossen habt?

Kennt Ihr konkrete Ansprechpersonen bei den Verweisstellen? Habt Ihr deren Kontaktdaten?

Wo könnten sich Äste überschneiden? Gibt es Verweisstellen, die für mehrere Themen ansprechbar sind?

Wie geht es weiter...

Wie Du bereits weißt, können alle Methoden der Toolbox unabhängig voneinander verwendet und ausprobiert werden. Wir empfehlen die Verweisberatung mit der Zielklärung zu kombinieren, denn die Zielklärung stellt das A und O jeder Beratungsarbeit dar. Der Verweisbaum ist aber auch ein Tool, um Informationen aus dem lokalen Netzwerk zu nutzen, daher schau auch gerne in das Modul Netzwerk und check das Tool „Stakeholder*innen Mapping“ aus!

Literaturhinweise

Antidiskriminierungsstelle des Bundes: Leitfaden Beratung bei Diskriminierung: erste Schritte und Weitervermittlung (2015). Erreichbar unter:

https://www.antidiskriminierungsstelle.de/SharedDocs/downloads/DE/publikationen/Leitfaeden/leitfaden_verweisberatung_20121109.pdf?__blob=publicationFile&v=2. Zugriff am 05.12.2023.