

Dokumentation der Tagung



„GUIDING POTENTIAL – Beratung für Flüchtlinge und Migrant/innen europäisch gedacht“

Abschlussveranstaltung des Projektes:

**“Mainstreaming Vocational Guidance for
Refugees and Migrants”**

gefördert
im Rahmen des Aktionsprogramms Leonardo da Vinci



GUIDING POTENTIAL

– Beratung für Flüchtlinge und Migrant/innen europäisch gedacht

Migrant/innen, Flüchtlinge und Asylbewerber/innen haben je spezielle Bedarfe an Information und Beratung bei der Suche nach einer Arbeit oder bei der Weiterbildung. Multiplikator/innen aus der Beratungs- und Betreuungsarbeit haben nicht immer ausreichende Kenntnisse über die Rechte und Ansprüche ihrer Klient/innen sowie über die Hürden, mit denen sie im Alltag häufig konfrontiert sind. Wie kann Beratung verbessert werden? Wo finden sich schnell die notwendigen Informationen? Welche Tools gibt es? Und wie ist die Situation in anderen europäischen Ländern?

Die passage ist Partner in dem Projekt *Mainstreaming Vocational Guidance for Refugees and Migrants*, das von der University of Glasgow geleitet und im Rahmen des europäischen Programms Leonardo da Vinci durchgeführt wird. Weitere Kooperationspartner aus den Ländern Dänemark, Großbritannien, Italien, Slowenien und Tschechien sind beteiligt.

Das europäische Projekt *Mainstreaming Vocational Guidance for Refugees and Migrants* hat eine web-Seite zu den Themen Flucht und Migration in Europa erstellt. Hierfür stehen umfangreiche Materialien zur Verfügung, die auch länderspezifische Informationen enthalten und in den Sprachen Dänisch, Deutsch, Englisch, Italienisch, Slowenisch und Tschechisch erhältlich sind.

Ebenso wurde auf europäischer Ebene ein Curriculum für ein e-learning Tool entwickelt, das in den beteiligten Ländern erprobt wurde. Es soll Multiplikator/innen aus der Beratungsarbeit dabei unterstützen, bessere und spezifischere Informationen zu vermitteln, ein interkulturelles Verständnis von Beratung zu entwickeln und in ihren Organisationen umzusetzen. Dieser holistische Ansatz soll dazu beitragen, die Standards der Beratung von Flüchtlingen, Asylbewerber/innen und Migrant/innen insbesondere zur Aus- und Weiterbildung sowie zur Integration in den Arbeitsmarkt zu verbessern.

Jetzt ist es Zeit, Bilanz zu ziehen.

Auf der Tagung werden unter europäischen Vorzeichen Beispiele aus der Praxis präsentiert und Erfahrungen zu Beratungs- und Begleitungsstandards in der Arbeit mit Flüchtlingen und Migrant/innen diskutiert.

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	
Jörg Schröder-Roeckner, Behörde für Bildung und Sport, Hamburg	03
Begrüßung	
Maren Gag, passage gGmbH, Hamburg	04
Projekt und Ergebnisse	
Dr. Pamela Clayton, University of Glasgow, Projektleitung	05
Vortrag	
Prof. Dr. Joachim Schroeder, Johann Wolfgang Goethe-Universität Frankfurt am Main "An den Lebenslagen von Flüchtlingen und Migrant/innen in Deutschland orientiert: Anforderungen an <i>Guidance</i> im Zeitalter von Diversity"	07
Workshops	
Workshop 1: „Good practice in multicultural guidance – ein Beispiel aus Großbritannien“ Input: Frida Mondì Education Action, London Protokoll der anschließenden Workshopdiskussion	12 15
Workshop 2: „Gender und Diversity – stereotypes as an obstacle to guidance“ Input: Dr. Silvana Greco, Centro Documentazione Ricerche per la Lombardia, Mailand Protokoll der anschließenden Workshopdiskussion	17 22
Workshop 3: "Creating a vision – Changing the perspective – Beispiele aus Tschechien und Slowenien" Input: Dr. Dimitrij Svec, Akces, Prag und Dr. Alenka Janko-Spreizer, Institute for Ethnic Studies, Ljubljana Protokoll der anschließenden Workshopdiskussion	24 32
Feedback aus den Workshops und Rückfragen an das europäische Projekt-Team Protokoll der Plenumsdiskussion	34
Vortrag	
Prof. Dr. Peter Plant, IVSBB und Danish University of Education, Kopenhagen „Standards zur Beratung aus internationaler Perspektive“ Impressum	38 58
Anhang	58
Die Projektpartner	59
Die europäische und die deutschsprachige Projekthomepage	60
Aussagen der Kursteilnehmer/innen in den Partnerländern	61
Teilnehmer/innen der Abschlusskonferenz	66

Vorwort

Jörg Schröder-Roeckner, Behörde für Bildung und Sport, Hamburg

Die Teilnehmenden an der Stelle abzuholen, an der sie sich befinden, ist in der Weiterbildung eine unabdingbare Voraussetzung für den Erfolg einer Maßnahme.

Was für die Weiterbildung gilt, muss auch folgerichtig für die Beratung gelten: Abholen, wo die zu Beratenden sich befinden.

Menschen mit Migrationshintergrund kommen mit unterschiedlichen Bildungsniveaus aus unterschiedlichen Ländern und unterschiedlichen Sozialgefügen. Wenn wir ernst nehmen sie abholen zu wollen, bedeutet dies, dass wir eine breit ausdifferenzierte Beratungsinfrastruktur benötigen, die individuelle Eingangsvoraussetzungen berücksichtigt und auf diesen aufbaut.

Sie darf und kann sich nicht in der traditionellen, wenn auch gut funktionierenden Bildungsberatung erschöpfen, vielmehr muss es darum gehen, die Menschen auf ein Leben unter vollständig anderen, neuen Bedingungen vorzubereiten und sie bei einer Neuorientierung zu unterstützen, mit der Zielsetzung, sich in den neuen gesellschaftlichen Zusammenhängen zurecht zu finden sowie erfolgreich an und in der neuen Gesellschaft zu partizipieren. Zur Erfüllung dieser Aufgabe bedarf es vor allen Dingen einer spezifischen, breit gefächerten Qualifizierung der für die Beratung Verantwortlichen.

In dem vorliegenden Projekt wurden Grund- und Meilensteine auf dem Weg zu einer angemessenen Beratung für Flüchtlinge und Migranten in eine neue Gesellschaft gelegt. Dafür gebührt den Verantwortlichen Dank. „In eine neue Gesellschaft“ erfordert zum einen eine landesspezifische Beratung, zum anderen finden wir aber in dem sich vereinigenden Europa auch gesellschaftliche Gleichartigkeiten, die es aufzugreifen gilt. Vor diesem Hintergrund hat die Behörde für Bildung und Sport dieses transnationale Projekt unterstützt, denn aufbauend auf die vorhandenen Gemeinsamkeiten muss „das nationale Rad“ nicht immer wieder neu erfunden werden.

Begrüßung

Maren Gag, passage gGmbH Hamburg

Guten morgen meine Damen und Herren, liebe Kolleginnen und Kollegen aus Hamburg, aus dem Bundesgebiet und aus anderen europäischen Ländern. Wegen der vielen anderen europäischen Länder haben wir für den heutigen Tag zumindest eine Übersetzung in den Sprachen Deutsch und Englisch sichergestellt. Ich möchte Sie sehr herzlich begrüßen zu unserer heutigen Fachtagung GUIDING POTENTIAL – Beratung für Flüchtlinge und Migrant/innen europäisch gedacht. Dies tue ich auch im Namen meiner Kolleg/innen aus dem Leonardo da Vinci – Projektteam. Die Tagung bildet nämlich den Abschluss des dreijährigen Projekts MAINSTREAMING VOCATIONAL GUIDANCE FOR MIGRANTS AND REFUGEES, das wir unter der Leitung von Pamela Clayton von der Universität Glasgow in Zusammenarbeit mit Partnern aus den Ländern Großbritannien und Irland, Dänemark und Italien, Slowenien, Tschechien und Deutschland durchgeführt haben. Mit der Tagung wollen wir heute Bilanz ziehen und die Projekterfahrungen aus den verschiedenen europäischen Ländern genauer beleuchten.

Mein Name ist Maren Gag, ich bin Mitarbeiterin der passage hier in Hamburg – einem Träger für Beschäftigung sowie zur beruflichen Förderung von Benachteiligten auf dem Arbeitsmarkt und bin als Partnerin für Deutschland an diesem Projekt beteiligt.

Noch unter der Trägerschaft von GATE (dem Vorläufer der passage) wurde der Grundstein für die Entstehung dieses europäischen Netzwerkes gelegt. Als wir uns 1999 im Themenfeld Berufsbildung für Migrantinnen an die Entwicklung und damit erstmalig an die Leitung eines Projekts aus dem Programm Leonardo da Vinci herantrauten, stießen wir auf äußerst engagierte Mitstreiter/innen, die Erfahrung in der europäischen Zusammenarbeit mitbrachten und die Leidenschaft zum Themenfeld „Integration von Migrantinnen“ mit uns teilten. Das war damals gemeinsam mit Gisela Euscher (die heute leider nicht dabei sein kann, aber insbesondere die Kolleg/innen aus den europäischen Ländern herzlich grüßen lässt).

Pamela Clayton aus Glasgow, Katarina Nawratilova aus Prag und Vagn Saerkjaer aus Aarhus gehörten bereits zum damaligen Team. Ich freue mich, dass wir unsere Zusammenarbeit aus dem ersten Projekt herüberretten konnten, in dem es bereits um die „Entwicklung von europäischen Konzepten zur Nutzung der Qualifikationspotenziale von Migrantinnen in der Beruflichen Bildung“ ging – so der etwas mühsame Titel des Projekts. Auch die Hamburger Behörde für Bildung und Sport war damals als aktiver Partner dabei. Wir freuen uns sehr, dass auch in unserem jetzigen Projekt die Behörde mit einer anteiligen Finanzierung beteiligt ist, die uns u.a. ermöglicht, diese Fachtagung zu veranstalten – vielen Dank dafür Herr Schröder-Roeckner an dieser Stelle.

Wir werden Sie im Anschluss genauer über Inhalte und Ergebnisse des Projekts informieren – das darauf abzielt, die Standards von Beratung und Begleitung von Migrant/innen zu verbessern. Diese Projektbilanz wird flankiert von zwei Fachvorträgen ausgewiesener Experten in diesem Themenfeld. Im Mittelpunkt stehen aber 3 Workshops, in denen Praxisbeispiele ausgewählter Partner aus den verschiedenen Ländern zur Diskussion gestellt werden, um sie unter dem Vorzeichen der Übertragbarkeit zu reflektieren.

Projekt und Ergebnisse

Dr. Pamela Clayton, University of Glasgow, Projektleitung

Introduction

In this Leonardo da Vinci project, we looked at the problems facing refugees, asylum-seekers and migrants into Europe, in six countries; the Czech Republic, Denmark, Germany, Italy, Slovenia and the United Kingdom. We also have a partner in the Republic of Ireland.

In our view, vocational guidance can be an important aid to integration into a new society. Integration is a complicated concept and this was our definition:

- Access to education, training and the labour market for those who are in a position to do this (that is, excluding those with serious health problems, caring responsibilities and so on);
- Being 'at ease', which means knowing the system, feeling confident about negotiating it, being able to communicate and feeling part of society and not excluded.

This project has demonstrated the added value of European co-operation, because we found – as we expected – that there are issues common to all of us. One of these is the scarcity of good training for guidance counsellors in multicultural guidance. The main reasons for this scarcity appear to be twofold: the relatively recent in-migration in certain countries or regions, such as Slovenia and Glasgow; and the slowness of the vocational educational system to respond to new training needs.

We therefore developed two main products: a course that can be delivered online, face-to-face or a mixture of each; and an informational web site, open to all. I shall first describe the course and then the organisation of the web site.

The course

The online course consists of three modules, corresponding to the three main areas that we think are of most importance to guidance counsellors:

1. Finding and making sense of relevant information for use in guidance with refugees, asylum-seekers and migrants – both guidance-seekers and guidance providers need specialist information in this area.
2. Developing your own practice in multicultural guidance – this can be done through empathy, reflection and exploration of models of guidance and multicultural guidance skills.
3. Creating a vision of organisational practice to meet the needs of refugees, asylum-seekers and migrants – guidance counsellors work in a context that can constrain what they do, so we encouraged students to think about what their organisation can do to help this group of guidance-seekers better.

The informational web site

The informational web site is divided into FAQs – that is, frequently asked questions. There are some variations between the partners but here are the FAQs for the English language site:

1. RIGHTS: How can I find out what rights my guidance-seekers have to education, training and work?
2. COUNTRIES OF ORIGIN: Where do I find information about my guidance-seekers' countries of origin so that I can understand their educational and work background?
3. MULTICULTURAL GUIDANCE: What extra guidance and counselling skills do I need in order to give a good service to someone from a different country?
4. MIGRATION: What reasons are there for migration and who is likely to migrate to my country?

5. TORTURE AND TRAUMA: What do I do if I realise that a guidance-seeker has suffered from torture or trauma? This section also looks at health issues in general.
6. PROBLEMS AND SOLUTIONS: Where they have rights, what kinds of problem are my guidance-seekers likely to have in actually accessing guidance, education, training and work? What changes can my organisation and I make to help to overcome these problems?
7. GENDER ISSUES: Do men and women have different kinds of guidance and counselling needs?
8. APEL, recognition of qualifications, re-qualification and assessment of language training needs: how can I find out about these?
9. LINKS: Which web sites on refugees, asylum-seekers and migrants are useful?
10. BIOGRAPHIES: Who are the people behind the labels? Some real-life stories and situations

Our students

More than one hundred and twenty students took the course, and we had to turn some away. They came from organisations directly concerned with refugees and migrants, such as the Scottish Refugee Council; regeneration agencies; colleges and ministries, but some were students. Most were actively involved in vocational guidance. Several were themselves refugees or migrants.

Key results

- We had confirmation that the course was really needed – we had no problem recruiting and in fact we couldn't accept everyone who applied to join the course.
- Online learning was seen as valuable because of its flexibility but students expressed a need for face-to-face meetings as well.
- Because only feedback was given and not marks, students valued the opportunity to articulate their ideas and experiences more freely and in a more innovative way.

The comments that gave us the most pleasure from the student evaluations were these:

'I was amazed at the range and quality of resources available in this field and the research carried out, especially on a European level, which I would not have been aware of without this course.'

'I consider the material as a treasure which lies ready for me at all times.'

Finally ...

The web site will remain in place for several years and you are all invited to help us continue the project after the funding ends by making contributions to the site, through your national co-ordinator. <http://www.gla.ac.uk/rq>

An den Lebenslagen von Flüchtlingen und Migrant/innen in Deutschland orientiert: Anforderungen an *Guidance* im Zeitalter von Diversity

Prof. Dr. Joachim Schroeder,
Johann Wolfgang Goethe-Universität Frankfurt am Main

Wenn ich im Folgenden das Thema Beratung in multikulturellen Kontexten unter Bezugnahme auf die aktuelle Debatte um „Diversity“ diskutiere, so hat dies vor allem pragmatische Gründe: Denn einerseits kann man mit Gründen „Diversity“ als ‚Modebegriff‘ oder als einen aufgeplusterten Anglizismus diskreditieren. Andererseits lässt sich „Diversity“ als ein Versuch verstehen, Erfahrungen und Ergebnisse, die in den letzten Jahrzehnten in der Interkulturellen Pädagogik, Behindertenarbeit oder Sozialen Arbeit gemacht wurden, gleichsam ‚auf den Begriff zu bringen‘ und als Reflexionsrahmen zu nutzen, um Probleme zu identifizieren sowie praktikable Lösungsvorschläge zu unterbreiten.

Will man „Diversity“ näher kennzeichnen, so lässt sich sagen,

- dass es ein *deskriptiver* Begriff ist, denn er bezeichnet die Vielfalt von Differenzen, die Menschen voneinander unterscheiden (Geschlecht, sozialer Status, ethnische Zugehörigkeit, sexuelle Präferenzen, Alter, Leistungsvermögen usw.);
- dass es ein *positiv* aufgeladener Begriff ist, denn anders als die etwas düsteren Konzepte wie „Unterdrückung“, „Benachteiligung“, „Marginalisierung“, „Diskriminierung“, verweist Diversity auf die spannenden, anregenden und innovativen Dimensionen von Vielfalt, macht Lust und weckt Neugierde;
- dass es ein *normativer* Begriff ist, denn spätestens seitdem das Antidiskriminierungs- und Gleichstellungsgesetz der Europäischen Union (1998) um diese Kategorie zentriert wurde, ist klar, dass mit ihm ebenso Ansprüche der Sicherung gesellschaftlicher Teilhabe ‚für alle‘, der rechtlichen und symbolischen Gleichstellung sowie politischer und ethischer Anerkennung verbunden sind;
- dass es ein *interdisziplinärer* Begriff ist, denn in einer beachtlichen Geschwindigkeit wurde Diversity in Politik, Wirtschaft, Wissenschaft und Bildung gleichermaßen aufgegriffen, in Feldern also, die häufig ein eher gespreiztes Beziehungsverhältnis zueinander pflegen; es ist offensichtlich ein Konzept, das sehr anschlussfähig ist an die unterschiedlichsten Disziplinen, historischen Traditionen und politischen Positionen;
- dass es ein *handlungsrelevanter* Begriff ist, denn er wird sowohl zur Erarbeitung politischer Gleichstellungskonzepte und Mainstreaming-Strategien als auch in der praktisch-pädagogischen Arbeit, beispielsweise in der Curriculumsentwicklung, in der lokalen Bildungsplanung oder in der Beratung, als ‚Leitziel‘ immer wieder aufgegriffen.

Es ist somit anzunehmen, dass wir mittelfristig in der Debatte um eine ‚zukunftsfähige‘ Beratung um „Diversity“ nicht herkommen. Im ersten Teil der folgenden Ausführungen soll verdeutlicht werden, welche ‚blinde Flecken‘ und ungelöste Probleme in den Blick kommen, werden Beratungskonzepte im Spiegel von Diversity kritisch betrachtet. Da aber auch Diversitykonzepte ihre Grenzen haben, möchte ich deshalb hierzu im zweiten Teil einige Anmerkungen machen.

Anforderungen von Beratung im Spiegel von Diversity

Die teils sehr intensiven Diskussionen, die in den mit Diskriminierung befassten Disziplinen in den vergangenen Jahrzehnten geführt wurden, erbrachten die Einsicht, dass viele pädagogische Handlungsfelder – und so auch Beratung – weder konzeptionell noch organisatorisch „barrierefrei“ sind. Es bestehen weiterhin erschwerte Zugänge zu den sozialen und kulturellen Stützsyste men, und es fehlt an konzeptioneller und methodischer Passgenauigkeit. An vier Problemkreisen möchte ich einige Bedarfe in der Beratung beleuchten.

(1) Diversity zeigt die Grenzen zielgruppenorientierter Beratungsansätze auf

Mit dem Anspruch, eine bedürfnisorientierte bzw. passgenaue Beratung anzubieten, konzentrieren sich viele Einrichtungen in ihren Angeboten auf spezifische Zielgruppen. In zielgruppenorientierten Ansätzen wird unterstellt, dass „Migrantinnen“ oder „Behinderte“, „afrikanische Jugendliche“ oder „Muslime“, „Alleinerziehende“ oder „Flüchtlinge“ einen vergleichbaren Erfahrungs- und Problemhintergrund haben, dass sie ähnliche Alltagsschwierigkeiten bewältigen müssen, aus denen sich spezifische Beratungsbedarfe ergeben, die sodann in entsprechend fachlich spezialisierten Beratungsangeboten bearbeitet werden können.

Im Hinweis auf „Diversity“ bündelt sich meines Erachtens die Kritik, dass zielgruppenorientierte Ansätze in Gefahr laufen, *reduktionistisch* zu wirken. Eine Migrantin, behindert oder Roma zu sein, ist aus der Sicht der Beratungseinrichtungen *das* bestimmende Merkmal der Lebenslage des Klienten, der Klientin, auf deren Grundlage dann die Beratungskonzepte entwickelt werden. Eine solche Vorgehensweise wird in den Sozialwissenschaften als reduktionistisch kritisiert, denn die individuelle Lebenslage des bzw. der Betroffenen wird in ihren rechtlichen, ökonomischen und sozialen Dimensionen auf dieses *eine* Differenzmerkmal reduziert; der Tatsache, *auch* eine Migrantin, behindert oder Roma zu sein, werden alle anderen Persönlichkeitsmerkmale nach- und untergeordnet.

Die Stärke zielgruppenorientierter Ansätze liegt zweifellos darin, dass sie sich in ihren Inhalten, Konzepten und Methoden ‚zielgerichtet‘ auf Problemlagen einstellen und Kommunikations- und Sprachbarrieren überwunden werden können. Ihre Schwäche liegt darin, dass sie in der Spezialisierung häufig den Blick für die Vielfalt und für Verschränkungen verlieren. „Diversity“ behauptet, dass eindimensionale, d.h. auf einzelne Differenzlinien verengte Beratungsansätze, für eine zeitgemäße Soziale Arbeit nicht mehr angemessen sind: Ein ‚Migrantenprojekt‘ kann nicht ausschließlich auf die Leitkategorie ‚Migration‘ fokussieren, ‚Frauenprojekte‘ müssen soziale Differenzen ebenso reflektieren wie die Vielfalt kultureller Herkünfte, und ‚Behindertenprojekte‘ benötigen einen erweiterten Blick auf andere Dimensionen von Benachteiligungen, wollen sie wirksam Barrieren abbauen.

Diversity schlägt deshalb eine *Strategie der Kontextualisierung* vor: Weil Ungleichheit kaum mehr präzise analysierbar wird, indem man lediglich abstrakte Kategorien („Frauen“, „Schwarze“) ohne weitere konkretisierende und differenzierende Bezüge betrachtet, muss, wer bezogen auf „Gender“ arbeitet, sogleich auf „Race“ und „Class“, „Disability“ und „Age“ kontextualisieren. In den Praxisprojekten zeigt sich immer wieder, wie schwierig es ist, in der konzeptionellen und pädagogischen Arbeit multiple Diskriminierungen zusammenzudenken. Dennoch können wir es uns nicht mehr leisten, in der Beratung hinter dieses Anspruchsniveau zurückzufallen.

(2) Diversity zeigt die Grenzen problem- bzw. kompetenzorientierter Beratungsansätze auf

Viele Beratungsangebote werden an einer fachlichen Dimension entlang konzipiert, man spezialisiert sich beispielsweise auf Gesundheits- oder Rechtsberatung, Erziehungs- oder Berufsberatung. Wiederum besteht die Gefahr, dass ein Beratungssystem entsteht, das in zusammenhanglose, fachlich spezialisierte ‚Säulen‘ zersplittert ist. An benachteiligten Erwachsenen sind oft ein Dutzend Einrichtungen beratend, fördernd, begleitend und unterstützend tätig, jede Instanz spezialisiert auf einen Ausschnitt der Lebenslage, auf einen Teilbereich der Biografie und ein Segment des Alltagszusammenhangs: Da kümmern sich die einen mehr oder weniger kompetent darum, den Menschen einen Arbeits- oder Ausbildungsplatz zu verschaffen, die anderen nehmen sich der familiären Probleme an, wieder andere versuchen die Überschuldung zu lösen, befassen sich mit Suchtproblemen, mit Rechts- oder Legalitätsfragen, mit der Wohnungssuche. In einem solchermaßen strukturierten Beratungsfeld bleibt es im Wesentlichen den Ratsuchenden überlassen, all die gut gemeinten Ratschläge sinnhaft für sich zu integrieren und den Überblick zu behalten; letztlich bleiben die Betroffenen, trotz eines reichhaltigen Beratungsnetzes, auf sich alleine gestellt.

Um dieser institutionellen Zersplitterung entgegen zu wirken, sind auf der *individuellen* Ebene Hilfepläne, Kompetenzbilanzen, Portfolios, Beratungspässe oder Profilinginstrumente sicherlich recht gute Möglichkeiten, um wieder einen ‚ganzheitlichen‘ Blick auf die Klienten zu gewinnen und Beratung an deren Lebenslagen entlang zu konzipieren.

Auf der *organisatorischen* Ebene sind die Bildung von Netzwerken oder Entwicklungspartnerschaften Versuche, der systemischen Zersplitterung entgegenzuwirken und der Unübersichtlichkeit beizukommen. Gleichwohl benötigen gerade Migranten, aufgrund ihrer biografischen Brüche ein Angebotsnetz, in dem die Übergänge zwischen den verschiedenen Teilsystemen und institutionellen Schnittstellen abgepuffert und durch flankierende Maßnahmen begleitet werden, sodass aus den vereinzelt Beratungsangeboten ein zusammenhängender sozialer Beratungsverbund entstehen kann.

(3) Diversity zeigt die Grenzen klienten- und kommunikationsorientierter Beratungsansätze auf

Im Rahmen einer Berufsberatung der Agentur für Arbeit in der Hauptschule sagte ein junger Afghane auf die Frage, was er denn werden möchte: „Händler.“ Diese Antwort bringt den Berufsberater in höchste Verlegenheit, denn der „Händler“ ist im deutschen Berufssystem als Ausbildungsberuf unbekannt. Somit kann der Berufsberater dem Jugendlichen nicht sagen, wo und wie man die für diese Tätigkeit erforderlichen Kompetenzen erwerben könnte. Dies kann nun wiederum der Jugendliche nicht verstehen, denn in seinem Herkunftsland verdienen Zigtausende als Händler ihren Lebensunterhalt und auch in Deutschland ist dies für viele Migranten eine durchaus übliche Erwerbspraxis. – Die Beratung ist gescheitert, nicht nur aufgrund von Sprachproblemen oder des gewählten Beratungsansatzes, sondern auch, weil die interkulturelle Öffnung des Berufsbildungssystems nicht in einem ausreichenden Maße gelungen ist.

In Deutschland ist im interkulturellen Beratungssetting die *Beratungssprache* vorherrschend das Deutsche als der Muttersprache des Beraters. Die *Beratungsmaterialien* liegen allenfalls in wenigen Hauptsprachen der Herkunftsländer von Zuwanderern vor, und es fällt immer noch auf, wenn im *Beratungsteam* auch Migrantinnen und Migranten mitarbeiten.

Für die Entwicklung angemessener Beratungskonzepte ist eine Zusammenschau verschiedener Ansätze empfehlenswert:

- Die *Ausländerberatung* ist stark an der Behebung von konkreten Problemen der Menschen mit Migrationshintergrund orientiert,
- für die *Interkulturelle Beratung* steht die Notwendigkeit einer interkulturellen Öffnung der Hilfe-, Versorgungs- und Unterstützungseinrichtungen im Vordergrund,
- ein dritter Ansatz spricht von der *interkulturellen Dimension von Beratung*, um zu verdeutlichen, dass jede interpersonelle Beratungskonstellation und jedes Beratungsthema (nicht allein solche, in denen ‚Migranten‘ thematisch relevant sind) eine interkulturelle Dimension haben *kann*.

Für die Beratungspraxis sind auf die Lösung spezifischer ‚Migrantenprobleme‘ bezogene Beratungsstrategien ebenso wichtig wie begleitende interkulturelle Öffnungsprozesse in den Einrichtungen. Diese Förderung kann vermutlich dann ihre größtmögliche Effektivität entfalten, wenn Beratungskonzepte zugleich auf ihre Wirkungen hin überprüft werden, die aus der Zuschreibung ‚interkulturell‘ resultieren.

(4) Diversity zeigt die Grenzen der Professionalisierbarkeit von Beratung auf

Neulich sagte mir eine Lehrerin mit bemerkenswerter Redlichkeit: ‚Wenn ich mit meiner halben Stelle an der Schule einen Termin wegen eines Schülers mit einer Sachbearbeiterin des Jugendamts möchte, die auch eine halbe Stelle hat, dann kann es bis zu einem halben Jahr dauern, bis der Termin stattfindet.‘ Ob es also überhaupt zu einer Beratung kommt, hängt von zahlreichen Bedingungen ab, die Öffnungs- und Arbeitszeiten, Urlaubstage und Dienstreisen, Aktenschlüssel und Planstellen sowie die Verfügbarkeit von Fördermitteln umfassen. Und die Alltagserfahrung belehrt uns jeden Tag neu, dass *die* zentrale Zugangsbarriere zu Beratung die vielen Anrufbeantworter sind, die wir zu überlisten haben, wollen wir professionellen Rat erhalten.

Zwar hat das Internet Möglichkeiten eines schnelleren und erleichterten Zugangs zu Beratungsinformationen eröffnet, doch für viele Ratsuchende ist der Umgang mit dieser Kommunikationstechnik alles andere als barrierefrei: Sei es, weil Sozialsiedlungen immer noch nicht am Netz sind, sei es weil Sprach- und Medienkompetenzen fehlen. Wohl dem, der in seiner Familie oder im verwandtschaftlichen Umfeld, im Freundeskreis oder in ehrenamtlich tätigen Gruppen jemanden findet, mit dem alles und auch mehrfach durchgesprochen und eine Gesamtperspektive entwickelt werden kann. Migrantenvereine und Selbsthilfeorganisationen sind deshalb unabdingbar, weil sie diese Lücken, die das professionelle Beratungssystem aus den verschiedensten Gründen aufweist, zu schließen vermögen, also beispielsweise Beratung bzw. Hilfestellung auch außerhalb der üblichen Bürozeiten, nämlich abends und am Wochenende, in den Ferien und an Feiertagen anbieten zu können.

Die häufig geäußerten Befürchtungen der Herausbildung von „Parallelgesellschaften“ ist für die Soziale Arbeit dahingehend kein ganz neues Thema, weil auch die Gefahr der Herausbildung von unverbundenen ‚Parallelsystemen‘ in der Migrationspädagogik besteht. In der Stärkung von Migrantenorganisationen fördern etablierte gesellschaftliche Institutionen die Öffnung dieser Vereine, indem sie auf solche Selbstorganisationen aktiv zugehen, die Auseinandersetzung einfordern, aber auch Zugänge zu Ressourcen ermöglichen. Umgekehrt können paternalistische Haltungen in den etablierten Einrichtungen abgebaut werden, indem den Migrantenorganisationen ‚auf Augenhöhe‘ begegnet wird.

Diversity und ihre Grenzen

Bildungsbiografien und Erwerbskarrieren von Migrantinnen und Migranten verlaufen potenziell transnational. Die aktuelle Migrationsforschung behauptet, das Raumverständnis in der Migrantenberatung sei zu eingeschränkt und werde der Lebenspraxis von immer mehr Migrantinnen und Migranten nicht gerecht. Denn in der vorherrschenden Sichtweise ‚bewegen‘ sich Migranten vornehmlich zwischen einem ‚Herkunfts-‘ und einem ‚Ankunftsland‘, das heißt, zwischen zwei nationalstaatlich definierten Gesellschaften. Bildungs-, Qualifizierungs- und Beratungsangebote werden deshalb zumeist ausschließlich diskutiert in Bezug auf ‚Hier‘ und ‚Dort‘.

Im Bemühen, solche neuen sozialen Phänomene begrifflich zu erfassen, wird das Konzept der *Transnationalen Sozialen Räume* in den Sozialwissenschaften immer mehr rezipiert; die transnationale Perspektive ist aber auch sozialpolitisch von Bedeutung, so hat sie beispielsweise Eingang in den Sechsten Familienbericht der Bundesregierung gefunden. Während die traditionelle Migrationsforschung eine dichotome Sicht auf Wanderung begünstigt – *entweder* die Migranten sind nur vorübergehend hier und müssen demnach auf ihre Rückkehr in die „Herkunftskultur“ vorbereitet werden *oder* sie bleiben hier und müssen sich an die „deutsche Kultur“ anpassen – betont das Konstrukt der „Transnationalen Sozialen Räume“, dass Migrantinnen und Migranten in intensive soziale Beziehungen an mehreren Orten gleichzeitig und von Dauer eingebunden sind. So ist beispielsweise über Migranten aus Afghanistan bekannt, dass sie eingebunden sind in weltweite soziale Netzwerke, die sich aufspannen zwischen dem Herkunftsland über die Transitländer, das Exilland sowie den Ländern der Weiterwanderung. In diesen sozialen Verflechtungszusammenhängen agieren sie äußerst geschickt und ertragreich, sie leben ‚global‘, mal hier mal da, mal anderswo.

Gegen eine vorwiegend optimistische Sicht auf das Phänomen der Transnationalisierung von sozialen Bezügen, die tendenziell Kreativität und Selbstbestimmtheit betont, wenden andere ein, dass „Transnationale Soziale Räume“ von Dominanz und Herrschaft durchdrungen sind. Dramatische Belege für diesen Einwand liefert die Flüchtlingsarbeit. Inwieweit Migrantinnen und Migranten die transnationale Dimension ihrer Biografien tatsächlich produktiv nutzen können, hängt vor allem von den politisch-legalen Rahmenbedingungen ab – die bekanntlich für die verschiedenen Migrantengruppen sehr unterschiedlich, für Flüchtlinge aber besonders restriktiv sind. Migrantenberatung muss somit im Spannungsverhältnis zwischen transnationaler Dimension und rechtlicher Begrenzung gedacht werden, d.h. Wanderung findet statt in einem potenziell grenzüberschreitenden Raum, der entsprechende ökonomische, soziale und kulturelle Ressourcen bietet, der andererseits aber ein begrenzter, kontrollierter und teilweise repressiv strukturierter Sozialraum ist.

In vielen Beratungskonzepten und Förderprogrammen werden Wandernde zumeist nicht als „Transmigranten“ wahrgenommen und ihre Bildungsbedürfnisse nicht als „transnationale Projekte“ verstanden. Viele berufliche Qualifizierungsprogramme sind im Rahmen der „doppelten Option“ ausgelegt, pendeln also konzeptionell zwischen Rückkehrförderung und Integrationsangeboten.

Während aus der Sicht der Subjekte die Räume, in denen Bildung erworben, Arbeit gefunden sowie soziale Beziehungen geknüpft werden, sich schon lange ausdifferenziert haben und transnational geworden sind, bleiben diese sozialen Räume in ihren politischen Grenzziehungen, in der Gesetzgebung und in ihren kulturellen Markierungen dagegen immer noch in hohem Maße nationalstaatlich verfasst. Um abschließend das Tagungsthema aufzunehmen: Migrantenberatung europäisch zu denken heißt, sie transnational zu denken.

Workshop 1:

„Good practice in multicultural guidance – ein Beispiel aus Großbritannien“

Moderation: Burkhard Leber, Werkstatt 3, Hamburg

Protokoll: Swantje Hemme, passage gGmbH, Hamburg

Input: Frida Mondl, Education Action, London

Good Supporting Refugees/Asylum into Education, Training and Employment

Introduction

Education Action (RETAS) is a London based charity whose aims and objectives are to assist and support refugees in the UK to access education, training and employment. Refugees often have very high levels of qualifications which could be of great use in the UK. Many refugees have skills in precisely the areas where there are shortages in the UK economy. At Education Action, we see many hundreds of engineers, doctors, accountants, teachers and other professionals who are desperate to return to their professions and practise their skills in the UK.

Despite many areas of acute labour market need, there are numerous barriers in the way of refugees requalifying and getting their skills, qualifications and experiences recognised in the UK. Often they will need to undertake additional education and training to be able to find jobs appropriate to their skills. Below are just some of the barriers faced by refugees in the UK in accessing education and employment

- Lack of English language
- Little or no formal education
- Interrupted of education
- Need for re-qualification
- Qualifications from overseas not recognised or only given partial recognition
- Discrimination in the labour market due to lack of British qualifications or UK based experience
- Need for career change if profession not in demand in the UK
- Confidence building and personal development
- Different educational and labour market systems, need for orientation/bridging courses
- Lack of knowledge in locating information sources
- Limited access to statutory funding
- Benefit rules and regulations relating to studies

How RETAS supports Refugees and Asylum seekers to combat these barriers

Provision of Advice and Guidance through:

- Running a drop-in service
- Telephone advice line
- On-line advice

Outreach Activities

- House visits provided for those housebound, i.e. those with a disability, the old, those with children etc.
- Group work or one-to-one advice activities carried out in community centres, schools, hostels colleges etc

Training Provision – Capacity Building

RETAS provides training courses on a number of subjects including young refugees and their access to education and training, refugees' rights and entitlements to education, training and employment, professional requalification of refugees, financing refugee education etc. Courses are suitable for workers in refugee community organisations and service providers from both voluntary and statutory sectors in London and outside London. Courses are tailor-made according to the needs of each organisation.

EMPLOYMENT SERVICES

Job search and Orientation Courses

A series of 2-week courses run at RETAS/WUS offices throughout the year, aimed at providing unemployed refugees with information and skills they need for successful job searching. This course is specifically designed for refugees and includes an overview of the UK labour market and employment trends, an individual careers assessment, CV preparation and interview tests, as well as individual employment support. Trainees' travel and childcare costs are provided.

Employment support

Employment support is available for those attending RETAS Job search courses and those who require assistance in finding appropriate work placements and/or employment in Britain.

Mentoring scheme

The mentoring scheme is conducted by managers, business people and other professionals who work two days a week with individuals or groups of clients with similar job interests. Mentors offer specialist information and advice on how to find a job in a specific profession. The clients referred to this scheme must be job-ready.

Self - employment course and support with self-employment

RETAS offers a 5-day self-employment course to unemployed refugees and asylum seekers who are interested in setting up their own business or going in partnership with a co-operative. The course focuses on issues and information related to matters concerning refugees' knowledge of the small-business environment in the UK, financial opportunities in the UK and how to prepare a business plan. On-going support is provided for all trainees after the completion of the course.

TAILOR MADE PROJECTS FOR REFUGEES

NVQ 3 in Advice and Guidance course

This course is suitable for refugees and asylum seekers who have some experience of advice giving and who would like to achieve a nationally recognised qualification: NVQ3 in Guidance. It equips trainees with the general advice skills. The course is a combination of technical training, work placement and NVQ sessions at a further education college.

Specific Programmes for Specific Professions

Health Professionals Scheme

This project involves partners assisting refugee professionals to re-qualify in their field of study and training. This project assists refugee professionals with fast track progression routes to employment through a range of structured activities.

RETAS will deliver in-house International English Language Testing System (IELTS) courses for refugee doctors. The IELTS course is held in summer in the form of tutorial for 10 weeks when there is no other such course at colleges. We also will refer 27 doctors to Professional Language Assessment Board (PLAB) courses during the life of the project. We cover the expenses, the registration and exam fees.

Fast Track to Health Employment

The project will provide refugees with specialist ESOL training, support to convert overseas qualifications, specialist training and financial assistance with re-qualification examinations and certification, mentoring, volunteer placements, and one to one advice, guidance and support responding directly to their needs. They will also receive IT training, support for the IELTS exam, an NHS induction, and overview of alternative careers in healthcare.

The expected outcomes of the project include greater confidence in seeking jobs that are related to their prior qualifications, improved understanding of possibilities for further training and employment options, increased familiarity with the UK and London labour markets, improved interpersonal and communications skills, and increased motivation and awareness.

Empowering Asylum Seekers to Integrate

Project partners will offer innovative support and bespoke prevocational training, to equip asylum seekers with key skills (e.g. communication, team work) and specialised skills (e.g. IT, fundraising, awareness raising and advocacy) to improve their employability and self-confidence if they receive a positive decision.

RETAS designs and delivers a fundraising course for asylum seekers, to gain skills in this area, and also arrange work placement within an RCO, to assist them in building their capacity for fundraising. RETAS also designs and delivers an awareness-raising course for asylum seekers, Some of the trainees will go on to provide awareness-raising sessions, together with RETAS staff, in schools, colleges, universities and youth centres.

Engineers Programme

Project provides money for short engineering courses such as NVQs and AutoCAD. RETAS is also planning specialist English courses (in-house training) and job search courses, and will also be looking for appropriate work placements for those who are job ready. The project also includes an element of advice and guidance, mentoring programme, capacity building and employment support.

European Projects

RETAS runs other transnational projects aimed at comparing good practice on a European level and is also involved in carrying out research activities involving refugees and asylum seekers again on a European level. Research covers areas around education and employment, vocational guidance etc.

Workshop 1:

„Good practice in multicultural guidance – ein Beispiel aus Großbritannien“

Protokoll der anschließenden Workshopdiskussion

Nachdem Frida Mondì die rechtliche Situation und die verschiedenen Arbeitsebenen der Londoner Migrantenorganisation RETAS vorgestellt hatte, wurden zu Beginn der Diskussion Fragen über die genaueren rechtlichen Bedingungen der Asylsuchenden in Großbritannien gestellt.

Dabei wurden die verschiedenen Asyltitel mit denen in Deutschland und Dänemark verglichen und über die Möglichkeiten eines Berufseinstiegs des Asylsuchenden in den Einwanderungsländern gesprochen.

Im ersten Jahr nach Einreise kann ein Asylsuchende/r in Großbritannien keinerlei beruflicher Tätigkeit nachgehen. Viele Migrant/innen sorgen folglich illegal für ein Arbeitseinkommen. Nicht nur dort, auch in Dänemark und Deutschland gibt es zahlreiche Migrant/innen ohne Aufenthaltsgenehmigung. Diese Situation scheint in den verschiedenen EU-Ländern sehr ähnlich zu sein. Es herrschen diverse rechtliche Hindernisse, die eine erfolgreiche Arbeitsvermittlung der Flüchtlinge behindern oder verlangsamen.

Die genauen Vorgehensweisen in den einzelnen EU-Ländern bezüglich der Rechtsprechung über Asylsuchende variieren hingegen.

Innerhalb der Diskussion dominierte die Darstellung der Situation in Großbritannien, mit vereinzelt Beiträgen aus Deutschland und Dänemark. Hierbei handelte es sich im Wesentlichen um Fragen an Frida Mondì zu den Vorgehensweisen bei RETAS und der politischen Situation in Großbritannien. Eine Teilnehmerin aus Slowenien meinte gegen Ende der Diskussion auf Nachfrage des Moderators, dass sie sich ganz bewusst aus der Diskussion herausgehalten habe, da in Slowenien noch keine so umfassende Erfahrung im Umgang mit Flüchtlingen und Asylsuchenden bestehe wie in den `älteren` EU-Mitgliedsländern. Sie wollte vielmehr die Erfahrungen in den anderen EU-Ländern sammeln um Anregungen für die Optimierung der Konzepte mit Migranten in Slowenien zu erwerben. Im Übrigen seien die Migrantenorganisationen in Slowenien ihrer Meinung nach recht klein, noch nicht so stark miteinander vernetzt und so einflussreich wie in den anderen Ländern. Einzig mit bosnischen Flüchtlingen hätte man in der Vergangenheit Arbeitserfahrungen sammeln können, doch nun nehme auch in Slowenien die Zahl der Asylsuchenden zu.

Positiv wurde in der Diskussion vermerkt, dass in Großbritannien alle Kinder und Jugendliche bis zum Abschluss der zweiten Sekundarstufe das Recht auf eine kostenlose Ausbildung haben, egal welcher Herkunft sie sind, oder ob sie legal bzw. illegal in Großbritannien leben. Darüber hinaus wurden die verschiedenen Hürden und Vorschriften in Großbritannien, Deutschland und Dänemark diskutiert. Die Dänen erfragten die bildungspolitische Situation von Migrant/innen, vor allem die der hochqualifizierten Asylsuchenden, in Großbritannien.

In allen Ländern, die im Workshop vertreten waren, findet eine Aberkennung oder eine nur teilweise Anerkennung von im Herkunftsland erworbenen Qualifikationen statt.

Zu den Schwierigkeiten durch den rechtlichen Status kommt das häufig diskriminierende und rassistische Verhalten der Öffentlichkeit, der Medien und der britischen Behörden gegenüber Asylsuchenden hinzu. Besonders die Medien vermitteln ein Bild des Asylsuchenden als `Problem`, welches eine Mehrheit der Öffentlichkeit zu übernehmen scheint. Diese Erfahrung bestätigen auch die Migrantenorganisationen in Dänemark und Deutschland. Die Politiker/innen

hingegen fühlen sich oftmals in einer widersprüchlichen Lage zwischen den Erwartungen der NGOs und den Medien bzw. der Öffentlichkeit, denn die Öffentlichkeit gilt nach Aussagen der Diskussionsteilnehmer/innen bei ihrer Meinungsbildung über Flüchtlinge als maßgeblich durch die Medien beeinflusst. Das heißt, ein Großteil der Bevölkerung scheint diskriminierende und stereotypisierende Bilder über Flüchtlinge aus den Medien zu übernehmen und verinnerlichen, ohne die Darstellungsweise der Medien über Migrant/innen zu hinterfragen. Die häufige Unkenntnis der Behörden über die tatsächliche Lebenslage der Flüchtlinge wirkt sich in der Regel hinderlich aus auf das Asylverfahren und bei der Vermittlung von Arbeitsplätzen.

Außer über die Schwierigkeiten mit den Behörden, wurde auch intensiv über die finanzielle Lage der Migrantorganisationen und die Vernetzung mit anderen Organisationen debattiert. Migrantorganisationen sind mit finanziellen Mängeln konfrontiert. Die finanzielle Unterstützung der Organisationen nimmt ab, wobei dieser Prozess in Deutschland laut Aussagen der deutschen Diskussionsteilnehmer besonders vehement sei. Daher wurde diskutiert, wie die Arbeit mit Asylsuchenden für eine stärkere und positivere Wahrnehmung innerhalb der Bevölkerung, aber auch auf politischer Ebene sorgen könnte. Die Asylsuchenden sollten als sympathische Menschen wahrgenommen werden und nicht länger negativ stereotypisiert werden. Dies würde auch bei der weiteren finanziellen Unterstützung der Migrantorganisationen von großem Vorteil sein. Am besten sei hierbei mit dem Diskurs auch auf EU-Ebene Aufmerksamkeit zu erlangen, denn die EU ist schlussendlich diejenige, welche die Migrationsgesetzgebungen bestimmt. Doch auch für die dringend notwendige Lobbyarbeit fehle es in den einzelnen Ländern an Geldern.

Alle waren sich darin einig, dass Diskriminierung und fehlende Gelder Hauptprobleme bei der Zusammenarbeit mit Flüchtlingen seien. Als Folge einer Förderpolitik, die immer stärker an quantifizierbaren Ergebnissen interessiert ist, denkt RETAS darüber nach, die eigenen Organisationsstrukturen dahingehend zu verändern, dass mehr Seminare als individuelle Beratungen angeboten werden. Dies ist eine nicht gewollte jedoch notwendige Strategie, um Migrant/innen und Flüchtlingen weiterhin Hilfe anbieten zu können.

Diskussionsergebnisse

Innerhalb der Diskussion stellte sich heraus, dass drei wesentliche Hindernisse bei der Beratung von Flüchtlingen und Asylsuchenden existieren.

1. Der legale Status
2. Diskriminierung seitens der Behörden, aber auch in den Medien
3. Die Unkenntnis der Behörden über die Lebensbedingungen der Migranten

Weitere wesentliche Erkenntnisse

In allen beteiligten Ländern ist ein Rückgang der Fördermittel zu verzeichnen. Diese Entwicklung ist verursacht durch die Förderer der Migrantorganisationen, welche von den Organisationen zunehmend eine Erstellung von messbaren Ergebnissen (hard facts and hard results) verlangen. Ohne messbare Ergebnisse also auch keine finanzielle Unterstützung. Daher führen die (britischen) Migrantorganisationen immer mehr Seminare anstelle von individuellen Beratungen ein.

Des Weiteren wurde in der Diskussion deutlich, dass eine verstärkte Vernetzung (networking) und Lobbyarbeit tatsächlich Verbesserungen auf politischer Ebene erreichen können. Daher sollte laut der Diskussionsteilnehmer an einer intensiveren, EU - weiten Zusammenarbeit zwischen den einzelnen Organisationen gearbeitet werden, um gemeinsam Interessen der Migrantorganisationen publik zu machen und politisch an Einfluss zu gewinnen.

Workshop 2:

„Gender und Diversity – stereotypes as an obstacle to guidance“

Moderation: Iris Jäger, verikom, Hamburg

Protokoll: Tatiana La Mura Flores, Universität Hamburg, Hamburg

Input: Dr. Silvana Greco,

Centro Documentazione Ricerche per la Lombardia, Mailand

Das Ziel meines Beitrags ist eine Überlegung inwiefern in Italien und insbesondere in der Lombardei ethnische und Gender-Stereotypen sowie auch Vorurteile eine Barriere für die Beratung - oder besser gesagt für den Beratungsprozess - der Migranten darstellen können.

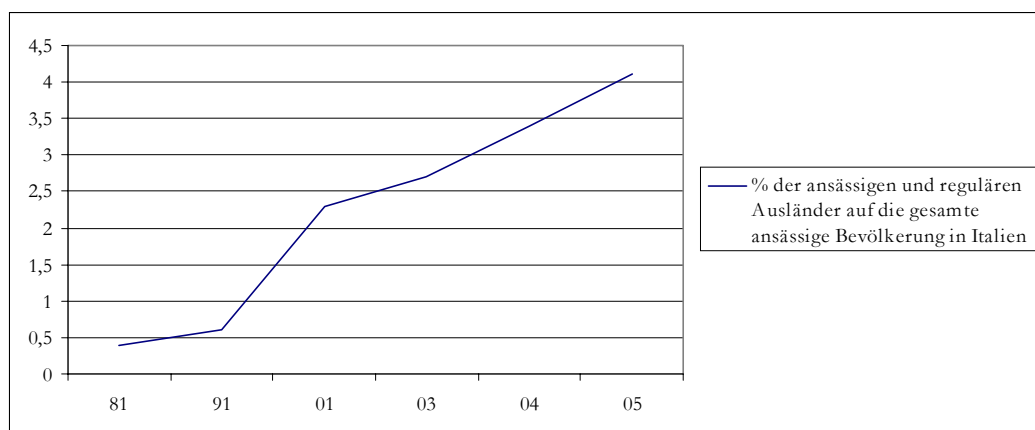
Bevor ich mich in das Thema meines Beitrages vertiefen werde, ist es nötig einen ganz kurzen Überblick über die Charakteristiken der Immigration in Italien und in der Lombardei zu illustrieren.

Seit den Achtziger Jahren des letzten Jahrhunderts wurde auch Italien zu einem Immigrationsland. Davor gab es eine lange und massive Tradition der Emigration: In der Nachkriegszeit emigrierten 7 Millionen Italiener insbesondere nach Deutschland und Australien (Haus, Heins 2005; Pugliese 2005; Biscaro 2006). Wobei die Emigration nicht aufgehört hat und scheinbar wieder ein strukturelles Phänomen geworden ist (Biscaro 2006), obwohl sie sich quantitativ sehr reduziert und auch qualitativ verändert hat. Es sind nicht nur hauptsächlich Arbeitslose aus Süditalien, die emigrieren, sondern auch hoch qualifizierte Arbeiter (das so genannte *brain drain* Phänomen).

Zur Quantifizierung der Einwanderung in Italien, gemäß Daten des Italienischen Statistischen Büros (Istat) und dem regionalen Observatorium für Integration und multiethnische Gesellschaft der Lombardei (Osservatorio per l'integrazione e la multietnicità) liegt die Zahl der Ausländer in Italien bei 3.300.000. Hiervon sind 540.000 (16,3%) ohne Aufenthalts- und Arbeitserlaubnis. In der Lombardei liegt die Zahl bei 800.000, also fast einem Viertel aller Ausländer. Hier fand man im Jahre 2005 die höchste Konzentration der Ausländer in der Provinz von Mailand (45,3%), Brescia (16,5%) und Bergamo (10,9%) (Osservatorio Regionale per l'integrazione e la multietnicità 2006).

In Italien haben sich die Ausländer in rund 5 Jahren verdoppelt (Blangiardo 2002,2003, 2004, 2005,2006). Der Anteil der ansässigen und regulären Ausländer auf die gesamte ansässige Bevölkerung ist in den letzten Jahren stark gestiegen (vgl. Tab. 1): in 2005 erreichte der Anteil 4,1% (Cesareo 2006, 11).

Tab. 1: Anteil der ansässigen und regulären Ausländer auf die gesamte ansässige Bevölkerung in Italien



Quelle: Cesareo 2006, 11.

Fast 93% der Ausländer in Italien stammen aus den „Entwicklungsländern und den so genannten Übergangsländern“ (Blangiardo 2006a, 33). Präziser formuliert stammten sie in 2005 aus vier verschiedenen Gebieten:

- die große Mehrheit der Ausländer in Italien stammt aus den Ost Ländern – Ost Europa und Ex Sowjet Union – und insbesondere aus Albanien, Rumänien, Ukraine und Polen;
- die zweitgrößte Gruppe aus Nord Afrika, insbesondere aus Marokko, Tunesien und Ägypten;
- dann aus Asien, insbesondere aus China und von den Philippinen;
- sowie aus Südamerika, insbesondere aus Ecuador und Peru.

Auch in der Lombardei stammt die überwiegende Zahl der Menschen aus Albanien, Rumänien und der Ukraine. Lediglich in der Provinz Mailand sind die meisten Menschen asiatischer Herkunft, was dazu beiträgt, das im Durchschnitt die zweitgrößte Einwanderungsgruppe in der Lombardei aus dem asiatischen Raum stammt. Menschen aus Nordafrika stellen die drittgrößte Gruppe in dieser Region dar, und auch hier stammen die wenigsten aus Südamerika.

Der Anteil der Männer und Frauen bei den Ausländern ist auf nationaler Ebene in etwa gleichhoch. In der Lombardei ist der Anteil von Männern in 2005 etwas höher (57,1%) als der von Frauen (42,9%). Wenn man aber die verschiedenen Herkunftsländer betrachtet, stellen sich doch starke Unterschiede heraus. So liegt beispielsweise der weibliche Anteil der Ausländer, die aus der Ukraine stammen, bei 82,4% (Blangiardo 2006b, 40).

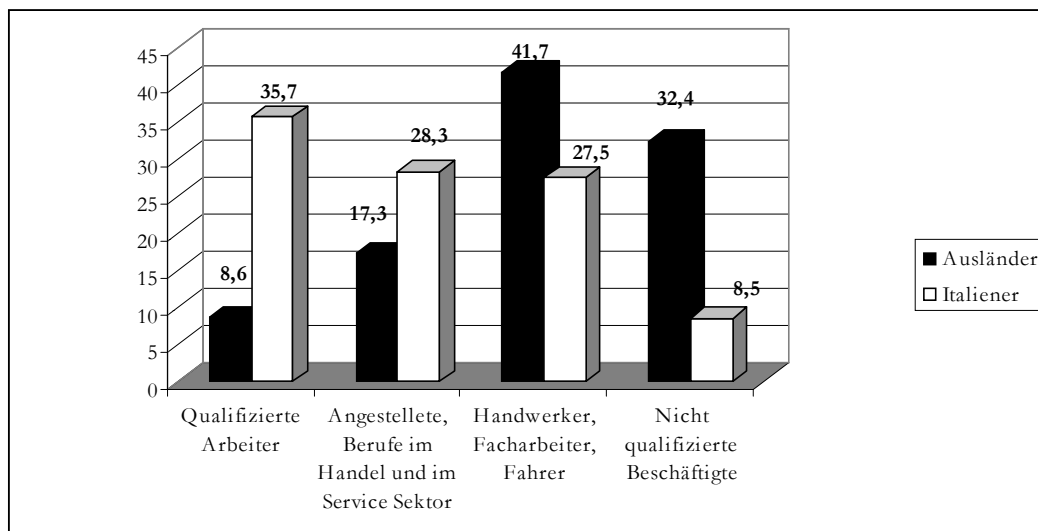
Obwohl das Bildungsniveau der Ausländer in Italien ziemlich hoch ist - 9,9% der Ausländer besitzt einen Hochschulabschluss (Universitätsabschluss) und 39,9% ein Diplom – besetzen sie im Vergleich zu der autochthonen Bevölkerung deutlich weniger hoch qualifizierte Arbeitsplätze (vgl. Grafische Darstellung).

Ebenso wie in anderen europäischen Ländern, werden die Ausländer nur in den Wirtschaftssektoren beschäftigt, die von niedrigen Löhnen und schlechten Karrieremöglichkeiten gekennzeichnet sind (Zanfrini 2006). Konkret bedeutet das:

- 55,1% der Ausländer und 66% der Italiener sind im tertiären Sektor beschäftigt
- 40,1% der Ausländer und 30% der Italiener sind in der Industrie beschäftigt
- 04,8% der Ausländer ist in der Landwirtschaft beschäftigt.

Folglich findet man eine hohe Beschäftigung von Ausländern im: Handel, Transport, Hotelbereich, Gaststättengewerbe, Sanitätsbereich und in den Familien als Babysitter, Hausangestellte, Dienstmädchen etc. Hinzu kommt, dass in der Lombardei ca. 57% der nicht einheimischen Frauen in den Familien oder als Krankenpflegerin angestellt sind und im Vergleich dazu nur 5,4% der nicht einheimischen Männer.

Graf. 1: Beschäftigte - Ausländer und Italiener - nach dem Beruf – Jahr 2005



Quelle: Istat 2006, 6.

Abschließend kann man schon von einer Ethnisierung des italienischen Arbeitsmarktes sprechen, oder sogar von einer Gender-Ethnisierung. In der Tat werden in der Alltagssprache die Wörter „Philippina oder Ukrainerin“ als Synonym für Hausangestellte benutzt.

Nach diesem kurzen Überblick über die Immigration in Italien und der Lombardei, komme ich zum oben genannten Thema.

Die Fragen, die mich während dieser Überlegung begleitet haben, waren die folgenden:

- Sind ethnische Stereotypen und Vorurteile in Italien bzw. in der Lombardei vorhanden?
Und wenn ja, sind ethnische Stereotypen und Vorurteile dann ein Hindernis für den Beratungsprozess, der zu einer sozialen Integration beitragen soll?
- In was für einem Verhältnis stehen ethnische Stereotypen und Vorurteile und Gender-Stereotypen und Vorurteile? Verstärken sie sich gegenseitig oder nicht?
- Auf welcher Ebene macht sich die „Stereotypisierung“ bemerkbar? Auf der Makro-, Meso- und Mikro-Ebene? Wie hängen diese Ebenen zusammen? Welchen Zusammenhang zwischen Struktur und individueller Dimension des Phänomens der „Stereotypisierung“ gibt es?
- Entsteht die „Stereotypisierung“ nur zwischen Ausländern und Einheimischen oder auch zwischen Ausländern untereinander?

Die Antworten auf diese komplexen Fragen und die ersten Hypothesen hierzu, beruhen methodologisch auf der existierenden soziologischen und sozialpsychologischen Literatur sowie auf den Ergebnissen von vier Fallstudien über Beratungsangebote, die in der Lombardei gemacht worden sind. Hinzu kommen die Ergebnisse einer Diskurs-Analyse der letzten zwei Monate der beiden wichtigsten Zeitungen in Italien: La Repubblica und il Corriere della Sera.

Wie uns die soziologische Literatur und die der sozialen Psychologie klar macht, sind in Italien und in der Lombardei (und nicht nur dort) Stereotypen und Vorurteile über „die Ausländer“, insbesondere aus den Nicht – EU Staaten und „Entwicklungsländern“, weit verbreitet (Delle Donne 1998, Villano 2003). Etymologisch definiert, besteht das Wort Stereotyp aus der Zusammenstellung von zwei griechischen Worten: *stereo* bedeutet rigide, permanent und *tupos* Abdruck. In einem weiter reichenden Sinn wurde der Begriff zum ersten Mal bei Lippmann (1963) 1922 in seinem Buch „Public Opinion“ gebraucht. Er unterstreicht wie wichtig die „kleinen Vorstellungen“ sind, die wir in unserem Kopf haben wenn wir die Realität wahrnehmen. Mit anderen Worten: Stereotypen sind sehr vereinfachte Vorstellungen, die von den meisten Menschen für Wahr genommen werden. Lippman hat uns schon gewarnt: Stereotypen sind so stark vereinfachte Generalisierungen über soziale Gruppen, dass sie häufig nicht logisch und präzise sind. Sie sind eine sehr parteiische und nicht angemessene Darstellung der Welt und der sozialen Kategorien, weil sie generelle und übertriebene Bilder (Darstellungen) konstituieren, so dass alles Individuelle verschwindet (Villano 2003, 10; Katz, Braly 1933).

Der Gender-Begriff, der in der Mitte der 70 Jahre im soziologischen Diskurs auftauchte, darf nicht mit dem Wort „Frau“ als Synonym verwechselt werden. Unter Gender verstehe ich hier nicht nur die soziale und kulturelle Konstruktion der „Frau“ und des „Mannes“ (Ruspini 2003), sondern auch eine soziale Institution (Lorber 1995). Wie alle sozialen Institutionen definiert sie die Erwartungen von den Personen und ist inkorporiert in den verschiedenen sozialen und institutionellen Prozessen unserer Gesellschaft und unseres Alltags.

Die Beratung ist nicht nur ein individueller Informationsprozess über Bildung und Arbeitsmarktzugänge, sondern auch ein Bildungsprozess, der in einer spezifischen sozialen, territorialen und kulturellen Situation stattfindet (*embedded*). Deswegen habe ich drei verschiedene Ebenen analysiert. Die wichtigsten Ergebnisse der Analyse können so zusammengefasst werden:

1. Auf der Makroebene wird deutlich, wie einflussreich Presse und Medien bei der Aufrechterhaltung von Stereotypen sind. Ausländische Männer werden auf zwei soziale Kategorien beschränkt: entweder als der Dieb, Vergewaltiger, brutale Macho oder als der arme Teufel, der Ausnutzung und Armut ausgesetzt ist und mit dem man unbedingt solidarisch sein muss.
2. Auf der Mesoebene – insbesondere bei der sozialen Interaktion in den Beratungsprozessen – wirken sich die Stereotypen aufgrund entsprechender Sensibilität der Beratenden nicht auf ethnischer Ebene aus. Die Beratung wird jedoch behindert von einer Haltung, die den Ratsuchenden auf seine Rolle als armen, zu bemitleidenden Menschen reduziert.
3. Darf man nicht unterschätzen, dass auch zwischen den Ausländern selber Stereotypen entstehen und zu einem Hindernis für den Beratungsprozess werden. So wollte beispielsweise eine Israelin nicht gemeinsam mit einem Palästinenser den selben Italienischkurs belegen

Literatur

- Biscaro A. (2006), "L'Italia: ancora paese di emigrazione", in Ismu, *Undicesimo rapporto sulle migrazioni 2005*, Franco Angeli, Milano, 305-324.
- Blangiardo G. C. (Hrsg.) (2002), *L'immigrazione straniera in Lombardia. La prima indagine regionale. Rapporto 2001*, Fondazione Ismu, Regione Lombardia, Osservatorio Regionale per l'integrazione e la multiethnicità, Milano.
- Blangiardo G. C. (Hrsg.) (2003), *L'immigrazione straniera in Lombardia. La seconda indagine regionale. Rapporto 2002*, Fondazione Ismu, Regione Lombardia, Osservatorio Regionale per l'integrazione e la multiethnicità, Milano.
- Blangiardo G. C. (Hrsg.) (2004), *L'immigrazione straniera in Lombardia. La terza indagine regionale. Rapporto 2003*, Fondazione Ismu, Regione Lombardia, Osservatorio Regionale per l'integrazione e la multiethnicità, Milano.
- Blangiardo G. C. (Hrsg.) (2005), *L'immigrazione straniera in Lombardia. La quarta indagine regionale. Rapporto 2004*, Fondazione Ismu, Regione Lombardia, Osservatorio Regionale per l'integrazione e la multiethnicità, Milano.
- Blangiardo G. C. (2006a), "La presenza straniera in Italia", in Ismu, *Undicesimo rapporto sulle migrazioni 2005*, Franco Angeli, Milano, 33-85.
- Blangiardo G. C. (2006b), "La presenza straniera in Lombardia: anno 2005", in Osservatorio Regionale per l'integrazione e la multiethnicità, *Rapporto 2005. Gli immigrati in Lombardia*, Franco Angeli, Milano, 31-96.
- Cesareo V. (2006), "2005: la crisi dei tradizionali modelli di integrazione", in Ismu, *Undicesimo rapporto sulle migrazioni 2005*, Franco Angeli, Milano, 7-29.
- Delle Donne M. (Hrsg.) (1998), *Relazioni etniche. Stereotipi e pregiudizi*, EdUP, Roma.
- Haug S., Heins F. (2005), "Italian migrants in Germany". A statistical overview and a reserach bibliografical note, in *Studi emigrazione*, n. 158, giugno, 227-243.
- Istat (2006), *Statistiche in breve. La partecipazione al mercato del lavoro della popolazione straniera*, Istat, Roma, marzo.
- Lippmann W. (1963), *L'opinione pubblica*, Edizioni di Comunità, Milano (ed. or. 1922).
- Lorber J. (1995), *L'invezione dei sessi. Sex and Gender*, Il saggatore, Milano (ed. or. 1994).
- Katz D., Braly K. (1933), "Racial stereotypes in one hundred college students", in *Journal of Personality and Social Psychology*, n. 55, 893-905.
- Osservatorio Regionale per l'integrazione e la multiethnicità (2006), *Rapporto 2005. Gli immigrati in Lombardia*, Franco Angeli, Milano.
- Pugliese E. (2005), "L'emigrazione italiana in Germania", in *Studi Emigrazione*, n. 158, giugno, 283-287.
- Ruspini E. (2003), *Le identità di genere*, Carocci, Roma.
- Villano P. (2003), *Stereotipi e pregiudizi*, Carocci, Roma.

Workshop 2:

„Gender und Diversity – stereotypes as an obstacle to guidance“

Protokoll der anschließenden Workshopdiskussion

Im Workshop 2 hielt Dr. Silvana Greco zum Thema „Stereotypisierung als Hindernis in der Beratungsarbeit für Migrant/innen“ einen Vortrag zur Situation in der Lombardei (Italien). Sie beschrieb die Stereotypisierung von Migrant/innen auf drei Ebenen: In den italienischen Medien findet eine starke Stereotypisierung von Migrant/innen auf der Makroebene statt, die für Verbreitung und Aufrechterhaltung von Stereotypen verantwortlich ist. Auf der Mesoebene, d.h. auf einer institutionell-organisatorischen Ebene finden sich Stereotypen, auch bei Berater/innen, die im Beratungsprozess hinderlich sind. Auf der Mikroebene, d.h. auf einer individuellen Ebene werden Migrant/innen stereotypisiert und tun dies auch gegenseitig.

Um auf institutioneller Ebene Stereotypen in der Beratungsarbeiten abzubauen, zeigen Fallstudien, dass dies durch die Bewusstmachung von Stereotypen bei Beratenden sowie umfassenden Informationen über soziale und politische Hintergründe der Ratsuchenden, möglich ist. Schulungen zum Thema sind wichtig.

Es gibt in Italien eine starke Diskriminierung auf dem Arbeitsmarkt, qualifizierte Migrant/innen sind nicht ihrer Ausbildung entsprechend beschäftigt.

Greco legt in der Diskussion dar, inwieweit Vorgaben von Gendermainstreaming, z.B. im Bereich der Selbstständigkeit von Frauen auf dem Arbeitsmarkt eingeflossen sind: In Italien gibt es ein sehr niedriges Beschäftigungsniveau von Frauen im Vergleich zu anderen EU-Ländern. Die Geburtenrate sinkt, da es kaum staatliche Unterstützungsangebote im familiären Bereich gibt (kein Kindergeld oder Kinderbetreuung). Berufstätige Frauen scheiden nach der Geburt von Kindern aus dem Arbeitsmarkt aus. Gleichzeitig ist eine starke Ethnisierung von Migrantinnen im familiären Arbeitssektor zu beobachten. Italienische Frauen können eine Familie gründen, weil ihnen eine Migrantin die Hausarbeit und Kinderbetreuung abnimmt. Eine Ausbeutung unter Frauen findet statt, die in feministischen Kreisen kritisiert wird, aber in gesellschaftspolitischen Debatten kaum Beachtung findet. Veränderung durch die Genderdebatte, Frauen nicht nur als Mütter sondern auch als Arbeiterin zu sehen, müsste neue Modell auf politischer Ebene mit sich bringen, die aber nicht gewünscht sind, da sie gesellschaftspolitische Entscheidungen beeinflussen. Die traditionelle Rollenverteilung, so Greco, wird beibehalten. Nun ist es jedoch die Migrantin, die die Hausarbeit übernimmt.

Frauenberatungsstellen verfolgen, so Grecos Ausführungen, einen sozialpsychologischen Ansatz und arbeiten sowohl auf individueller als auch auf struktureller Ebene, in dem sie eine ganzheitliche Integration von Migrantinnen verfolgen. Der Stereotypisierung von Migrantinnen zu Haushälterinnen versuchen sie durch Fortbildung, öffentliche Diskussionen und Forschung gegen zu steuern, deren Ergebnisse sie in die politische Debatte einbringen. Die katholische Kirche forciert die Stereotypisierung von Migrantinnen als Haushälterinnen, um den Staat nicht sozial reformieren zu müssen. Die Regierung in Mailand plant eine Organisation für Haushälterinnen zu gründen, um diesen Berufsbereich zu professionalisieren, was eine weitere Ethnisierung zur Folge hat. Um diese Ethnisierung und Stereotypisierung abzubauen, fordern Frauenorganisationen mehr staatliche Unterstützungsangebote für Frauen.

Die Anliegen von Ratsuchenden in der Beratung sind berufliche, soziale, gesundheitliche sowie familiäre Themen, die alle stark miteinander verknüpft sind. Schwierig ist die institutionelle Zersplitterung der Beratungsangebote, wodurch

keine ganzheitlichen Angebote gemacht werden können und nicht umfassend auf Anliegen der Ratsuchenden eingegangen werden kann.

Greco ist der Ansicht, dass die Umsetzung von Gendermainstreaming in Italien stärker auf dem Papier als in der Praxis besteht. Als Beispiel nannte sie die noch immer stark ausgeprägten Genderunterschiede auf Leitungsebene. Der Zugang hängt vom vorhandenen sozialen Kapital ab (Wenn kenne ich und wer kennt mich?). Diese Ressourcen entscheiden den Aufstieg in die Leitungsebenen. Das soziale Kapital, auf das Frauen sich beziehen können, ist nicht so groß wie bei Männern.

Die Teilnehmer/innen des Workshop diskutierten die Frage, wie Beratung aussehen muss, die Ansprüche von Diversity- und Genderansätze umsetzt, trotz widriger gesellschaftspolitischer Umstände, in denen Migrantinnen nur begrenzte Möglichkeiten auf dem Arbeitsmarkt haben. Das Ziel sollte eine Parteilichkeit für die Migrantin sein, sowie ein kompetenzorientierter Ansatz mit Blick für vorhandene Ressourcen. Neben der individuellen Arbeit sind Forderungen an die Politik und an Bildungsentscheider wichtig. Der politische Wille, Frauenpolitik zu betreiben, ist in den letzten Jahren zurückgegangen, was drastische Kürzungen zur Folge hatte. Die Finanzierung von Projekten ist stärker an Zielvorgaben der Geldgeber gebunden, die die zügige Integration auf dem ersten Arbeitsmarkt vorschreiben. Berater/innen arbeiten im Spannungsfeld, Ratsuchende entsprechend der Zielvorgaben und Erfolgsdefinitionen beraten zu müssen.

Diese Kommerzialisierung von Beratungs- und Bildungsangeboten wirkt sich massiv auf die Qualität aus. Für Projekte, die Gender- und Diversityansätze in ihrer Arbeit umsetzen und sich an individuellen Kompetenzen und Ressourcen orientieren, sind diese Kommerzialisierungstendenzen kontraproduktiv.

Die Frauenbeauftragte der Agentur für Arbeit fügte in der Diskussion hinzu, dass Gendermainstreaming als Querschnittsaufgabe, vor dem Hintergrund realer Entwicklung auf dem Arbeitsmarkt und politischer Vorgaben, in der Agentur für Arbeit verfolgt wird. Beratungs- und Bildungsangebote werden im Hinblick auf den Eingliederungserfolg auf dem ersten Arbeitsmarkt überprüft und entsprechend der Erfolgsdefinition finanziert.

Das Dilemma von Frauenförderung besteht darin, eine Querschnittsaufgabe auf nationaler und europäischer Ebene zu sein, was latent dazu führt, dass notwendige qualitative Fördermaßnahmen auf der Strecke bleiben. Durch passgenaue Förderung, die sich an den Lebenslagen der Migrantinnen orientiert, sind Qualifizierungen erfolgreich. Diese Erfolge werden durch die Technokratisierung der Instrumente verhindert, vorgeschriebene Definitionen von Erfolg seitens der Geldgeber müssen daher kritisch diskutiert werden.

Der Workshop schloss mit dem zusammenfassenden Ergebnis, dass neben einer parteilichen Beratungsarbeit auf individueller Ebene, auf politischer Ebene die Anforderungen und Vorgaben von Geldgebern und Entscheidungsträgern mit diesen kritisch diskutiert werden müssen. Die Lobbyarbeit ist ein wichtiger Bereich, die trotz weniger Ressourcen von Beratungsinstitutionen intensiv betrieben werden muss.

Workshop 3:

“Creating a vision – Changing the perspective – Beispiele aus Tschechien und Slowenien”

Moderation: Sangeeta Fager, passage gGmbH, Hamburg

Protokoll: Julia Zampich, passage gGmbH, Hamburg

Input: Dr. Dimitrij Svec, Akses, Prag und

Dr. Alenka Janko-Spreizer, Institute for Ethnic Studies,
Ljubljana

1. Integration policy in the Czech Republic and Slovenia in the pre- and post-accession periods

In the last 15 years both the Czech Republic and Slovenia have undergone tremendous change. Though the democratisation process took different paths in the two countries, they both faced similar challenges at the end of 80s. Moving from a centrally planned to a market based economy and switching from a top-down to a bottom-up approach with regard to local development are just a couple of examples. In both cases the democratisation process culminated in EU accession in 2004. Accession has meant that policies concerning the integration of foreigners, and asylum policy in particular, have to be developed further, not only in terms of legislation, but also in terms of practical steps towards social integration at the local level. Accession is particularly relevant to this issue given the obligations stemming from the general framework outlined in the European Employment Strategy, and specifically in the National Action Plans for Employment and/or the National Action Plans for Social Inclusion. However, in order to properly understand the present challenges facing both countries in the field of asylum policy, one also has to have a grasp of the particular historical context.

1.1. Slovenia

Although one can hardly claim today that any society is purely mono-ethnic and/or mono-cultural, it is a fact that in Slovenia the overwhelming majority are ethnically Slovenian. Some immigrants from non-aligned countries did come to Slovenia to study after World War 2 since the borders of Yugoslavia were open, while others arrived in the 1960s from other parts of the former Yugoslavia. Unfortunately there are no official statistics available for these categories of people.

When social scientists discuss migration, they generally divide immigrants into 3 categories depending on the legal status which they are granted by the host country. The first group consists of immigrants with citizenship, the second of immigrants with permanent residence, and the third of those with temporary residence. In Slovenia the first group has the same rights as other citizens and consists of nationals of the former Yugoslavia. When Slovenia became independent these people could apply for Slovenian citizenship under a special procedure laid down in Article 40 of the Citizenship Law. Many people who did not apply for citizenship were erased from the register of permanent residents and consequently lost all social and civil rights. As a result some citizens of the former Yugoslavia became asylum seekers, stateless persons etc.

In comparison with other European states there are relatively few immigrants without Slovenian citizenship. According to Ministry of Interior data, as of March 2006 there were 1,985,925 Slovenian citizens, 26,945 aliens with permanent residence, and 22,691 aliens with temporary residence.

When social scientists discuss migration, they generally think of immigrants with three different statuses: the first group consists of immigrants with Slovenian

citizenship; in the second group are immigrants with a permanent resident permit; and in the third are those with a temporary resident permit. One of the priorities is the integration of “Non-Slovenians” into Slovenian Society (Komac, Bešter 2005) but additional efforts are invested in the research for systemic measurements for the prevention of “illegal migration”.

In Slovenia soon after the plebiscite (1990) and separation (1991) from Yugoslavia, the war in Bosnia and Herzegovina and Croatia started and the first influx of people came to Slovenia to seek refuge. Instead of getting refugee status, they were given the status of temporary protection. At the beginning, the status of Temporary protection or temporary refuge did not have legal basis: Only latter. In 1997 the Law of Temporary Asylum entered into force. One aspect of this law is that refugees were not allowed to work. At the beginning of the year 2001, there were still 2,812 refugees from Bosnia. The status of temporary protection lasted for almost nine years until finally it was abolished. People were settled in private accommodation and given modest financial support. After July 23 2005 the Law of Temporary Asylum was abolished, and the status of temporary shelter for refugees from Kosovo, former Yugoslavia and from Bosnia was dissolved.

In the years 1999 and 2000 another wave of refugees came from Eastern Europe, Africa and the former Soviet Union. Given the composition of this new refugee population and the xenophobic discourse in the media, there was an escalation in racism. At that time the Slovenian government’s migration and refugee policy was neither effective or coordinated – neither did it treat asylum seekers humanely. Legislation concerning migration, asylum and refugees only entered into force after 1999 with the Law on Asylum.

Since its promulgation the Law on Asylum has been amended in line with European standards several times. The latest version of 2006 has less strict criteria for accepting and protecting asylum seekers. However, according to the information available, no asylum applications have yet been granted in 2006.

At the end of 2005 Slovenia had 122 refugees to whom it had granted asylum. The breakdown per nationality is as follows: Serbia and Montenegro 61, Iran 12, Bosnia and Herzegovina 9, Sierra Leone 9, Russian Federation 6, Georgia 4, Iraq 4, Macedonia 3; Cameroon 2; stateless 2; 1 each from Afghanistan, Burundi, Ethiopia, Congo, Liberia, Nigeria, Somalia, Sudan, Zaire, and Zimbabwe. In the same year 1,674 people applied for asylum:

- 80% of the application procedures were not completed since applicants left the country before they were completed;
- 90.8% applications were rejected and only 26 persons (3.5%) were granted asylum.

At any one time there are on average 250 asylum applications in the system. There are four accommodation centres in Celje, Maribor, Novo mesto and Postojna.

In practice asylum seekers have almost no access to the rights which would ensure a minimum level of human dignity as laid down in the Council Directive 2003/9/EC of 27 January 2003 establishing minimum standards for the reception of asylum seekers.

(7) Minimum standards for the reception of asylum seekers that will normally suffice to ensure them a dignified standard of living and comparable living conditions in all Member States should be laid down.

Thus asylum seekers have no access to:

- Social assistance and other financial support;
- Free legal advice and solicitors who would represent them when dealing with the relevant administrative and judicial bodies;
- The same health insurance card as that used by the rest of population (asylum seekers often have difficulties in securing medical help and health insurance - they are often rejected by medical staff since they do not have a "normal" health insurance card);
- Provision of psychological and social help;
- Legal employment since they cannot apply for a working permit.

Asylum seekers have the right to be housed in an asylum home where they receive three meals per day and clothing from humanitarian sources. Children up to 15 years old have the right to primary education. Since asylum seekers receive no money from the state and cannot work, they have no financial resources during the asylum application procedure, which lasts, on average, a year.

The state does not provide a beneficial environment for civil society and NGOs. According to information from NGOs, money under the European Refugee Funds is not managed well. Last year it was impossible to apply for a grant since the budget was low and the application period was too short.

1.1.1. Integration of foreigners

Since Slovenia became an EU Member State, another group of immigrants has arrived, this one consisting of EU nationals. There are also some immigrants from non-EU Member States, such as those who came as spouses of Slovenian citizens or as workers in areas where there are insufficient numbers of qualified Slovenians. For instance, there is a small group of Chinese immigrants who came to Slovenia as Chinese cooks. In addition, some people of Slovenian ethnic background migrated some years ago from Argentina (they applied for citizenship under a special procedure).

According to the Maastricht and Amsterdam treaties, EU Member States should guarantee EU nationals the following types of rights: social rights (health, education, employment,), rights to work (working period, rents/pensions, taxes), and political rights (the right to vote) (Verlič Kristensen 2000, 1122).

In 1999, during the period of accession preparation, Parliament passed a resolution on immigration policy (Uradni list RS, št. 40/99) which defines integration as one of the goals of immigration policy. The resolution respects the cultural plurality of Slovenian society and urges that equal social, economic and civil rights are established and enforced. It also recognises the integrity and dignity of each individual, their right to express their cultural identity, and their duty to actively participate in and contribute to society. The resolution works towards a multicultural model of integration, one which would allow for the absorption of immigrants into Slovenian society without their having to sacrifice their cultural identity.

Soon after the adoption of this resolution, new laws relevant to the issue of immigration were passed - the Law on Asylum, the Law on Aliens, and the Law on Temporary Asylum (which was later replaced by the Law on Temporary Protection of Immigrants). A major weakness of these laws is that they do not stipulate which body has responsibility for the integration of foreigners. (The Department for the Integration of Refugees is only responsible for the integration of refugees.)

As for the refugee integration program, it is not transparent and its implementation has so far not been successful. Responsibility for the program is spread over several ministries and, as stressed by NGOs, there are issues which present serious obstacles to its successful implementation - e.g. housing, employment, health care and social welfare.

Another problem with regard to integrating refugees is cooperation between the state and civil society/NGOs. Although the state has made funds available for the implementation of NGO integration programs, it has not included them in a constructive process of decision making. In addition, the state often hinders the implementation of NGO programs with its inflexible interpretation of new legislation, which in turn stems from its lack of openness to suggestions from NGOs with regard to improving integration policy etc. NGOs also experience difficulties in realising their program goals since they cannot take a holistic approach given the lack of a coherent and effective policy background.

A further major problem concerns employment and housing. Of the 122 refugees granted asylum only 13 are employed, and of these 13 only 3 have a permanent job (the other 10 have temporary contracts). The remaining 59 people have no work. The main obstacles to gaining employment are:

- Poor knowledge of Slovenian;
- Lack of certificates demonstrating prior education and skills acquired;
- Lack of information concerning employment opportunities and lack of access to relevant advisory services;
- Shortage of special employment programs for aliens;
- Poor knowledge of the rights of refugees on the part of employers;
- Discrimination by employers in the market place.

1.2. The Czech Republic

It should be noted at the very beginning that before the totalitarian regime collapsed migration was not an issue. The borders with Western Europe were sealed (with the exception of the period 1968/69) and, except for individual cases of emigration “behind the hills”,¹ there was no migration to be seen. As in Slovenia there were foreign students from “friendly” countries who, after the changes in 1989, made up the bulk of the foreigners in the country. From the historical point of view, the experience² of Czech political emigration, starting in the 17th century, has greatly influenced the approach taken with regard to asylum policy. It is this historical context which has tended to make Czech society one which is limited by culture and ethnicity rather than one which is multicultural and open to all.

The Czech Republic faced issues of migration for the first time after November 1989. The term “foreigner” in the Czech Republic is defined as follows in the Law on Foreigners Residing in the Czech Republic: “A foreigner is a person who is not a citizen of the Czech Republic, including a citizen of the European Union”³ For the purposes of further work on the issue of integration this term has been more closely defined as: “A foreigner is a person who does not have Czech citizenship and who has a residence permit or visa valid over 90 days, or who has been granted asylum in the Czech Republic”.

¹ This is the translation of the Czech phrase “za kopecky” which meant emigrating to Western Europe/USA

² Milan Uhde, www.migration-online.cz, 2006

³ Law on Foreigners Residing in the Czech Republic, par. 1, 326/1999

The Czech Republic initially reacted by building up and reinforcing its immigration control mechanisms. From the beginning of the 90s until 1998 the number of illegal immigrants steadily increased. From this year on the numbers of registered cases has decreased. For instance, in 1998 the Foreigners' Police registered over 42,000 illegal border crossings, but only 14,000 in 2005. The vast majority of illegal immigrants were Russian citizens followed by Ukrainians, and then, after a substantial gap, by Chinese, Indians, Moldavians and Bulgarians. It should be noted, however, that statistics on illegal border crossings include all illegal crossings - e.g. including Czech and German nationals. Most cases were registered at the Czech – Polish border, followed by the Czech – Austrian and Czech – German borders. 80% of illegal crossings on the latter mentioned borders were from Czech Republic.

Statistics reveal that from 1989 the number of foreigners living permanently in the country has grown consistently. In 1993 there were 50,000 foreigners living in the Czech Republic, while at the end of 2004 there were 254,294 with permanent residence, which represents 2.4 % of population. Though this figure is not the highest in the EU if compared to some “old” Member States, it is, according to OECD statistics, the most dynamic one.

Only in recent years has the Czech Republic started to switch its focus from enforcing regulation mechanisms to introducing proactive measures to enhance/assist the integration of foreigners (i.e. asylum seekers and foreigners within the above mentioned framework) into Czech society. Within this context some authors divide the Czech Republic's development into three phases.⁴ The first phase ran from 1990-1995 and reflects the spontaneity and tolerance which flowed from gaining freedom. For example, a foreigner could apply for residence not only at Czech diplomatic missions, as was the case later, but also in the Czech Republic. Though this was the time when foreigners were most tolerated, the only way to naturalise and acquire citizenship was to marry a Czech citizen. This phase also saw the creation of a general legal and institutional framework for dealing with the needs of special groups of immigrants, such as refugees and victims of war.

The distinguishing feature of the second phase, from 1996-1999, was the tightening of the legal framework and its implementation. This was driven by local and international circumstances - domestically by an increase in unemployment and a growing awareness of the impacts of illegal immigration on the part of central government, and internationally by the requirements with which the Czech Republic had to comply for EU accession. Priority was clearly given to harmonising Czech legislation with that of the EU, and this took up almost all the available administrative capacity. As a consequence there were insufficient resources for the creation of a comprehensive national strategy to deal with immigration. With the adoption of a new Law on Asylum and Foreigners in 2000 this law was then passed after the 2nd phase under which it is included, tighter restrictions led to a provisional halt in immigration and caused many complications for foreigners residing in the country.

The trends apparent in the third phase, running from 1999 until the present, have laid solid foundations for further development in the sector. Firstly, a broad, annually updated strategy has been formulated by the government in its “Concept on the Integration of Foreigners”. Secondly, the government has prepared and implemented a “brain gain” pilot project called “Selection of Qualified Foreign Workers”. This programme is open to citizens from 13 countries who can, if appropriately qualified, acquire Czech citizenship after only 2.5 years. And finally, the government has introduced a subsidy scheme for municipalities whereby they

⁴ Czech Republic as migration country, Policy paper IRR, 2006

can refurbish flats to serve as accommodation for foreigners – these are called “integration flats”. Though all three initiatives without doubt represent positive and systematic steps forward in the field of immigration, as opposed to previous developments which tended to be haphazard and spontaneous, they cannot yet be viewed as comprising a comprehensive policy. There is still a need for a clear, comprehensive plan incorporating both “hard” and “soft” interventions, to be implemented by actors at the central, regional, and local levels, and involving both the state and civil society.

1.2.1. Integration of foreigners

As the latest available data demonstrate, the Czech Republic can no longer be considered a transit country only. It has now become a target country for immigrants, in particular because of EU accession. This is shown both by the increasing number of foreigners in the Czech Republic and by figures on asylum seekers. In 1990 there were 1,602 asylum seekers registered in the Czech Republic, in 2001 18,094, and today 1,913 (as at 31.5.2006).⁵ The fact that there are now fewer asylum seekers in CZ than in 2001 does not show that the CZ can no longer be considered a transit country. With regard to the countries of origin, about a quarter of the total come from Kazakhstan followed by Ukraine and Russia. The decrease in numbers from 2001 to 2006 was to a great extent due to the adoption of the Dublin protocol (Dublin II).

In 2002 foreigners (including those to whom asylum has been granted, but excluding asylum seekers) made up 1.8% of the population of the Czech Republic. However, by June 2005, this figure had already risen to 2.5%, which is already comparable with Portugal, Slovenia, Italy or Finland.⁶ A study recently issued by the Czech Statistical Office predicts that by 2050 the number of inhabitants of the Czech Republic will decrease to 9.5 million; however, due to increasing immigration 1.4 million will be foreigners - in other words every seventh inhabitant of the Czech Republic.

Analyses show that foreigners with permanent or long-term residence in the Czech Republic are mostly from one of five countries. Of the total number of 254,000 foreigners legally residing in the Czech Republic, 78,000 are from Ukraine, 47,000 from Slovakia, 34,000 from Vietnam, 16,000 from Poland and 15,000 from Russia. 40% have permanent residence. Since foreigners tend to be 30-35 years old on arrival, their children (whom they either have already or will have soon) will enter the Czech education system. Current information on education shows that about 30% of immigrants from Vietnam and Poland have only completed primary education, while 44% of Russians hold a university degree. Economic activity varies greatly; however, it is worth noting that almost 100% of Vietnamese immigrants are entrepreneurs, while almost 100% of those from Poland are employees. There are also regional differences – the Vietnamese population is mainly concentrated on the border in the West of the country, while Slovaks tend to live in Prague and on the border in the East. Ukrainians mainly live in Prague and in Central Bohemia due to increased construction activity.

The key document setting out the Czech Republic’s new integration policy is the “Concept on the Integration of Foreigners in 2005 and its Further Development”. This document, adopted by the government and reflecting Czech membership in the EU family, lays out a number of systemic and non-systemic measures which should create the appropriate conditions for integrating foreigners into Czech society. The main features are as follows:

⁵ Czech Statistical Office

⁶ Concept on the Integration of Foreigners 2005 and its further development

- The focus will no longer be solely on conferring rights to foreigners as was the case previously, but also on their social integration;
- Rights will be granted progressively, in line with the level of integration achieved by particular foreigners;
- The basic preconditions for successful integration will be met by implementing specific targeted measures;
- Competencies are shifted from the Ministry of Interior (previously the only body responsible for the sector) to the Ministry of Labour and Social Affairs. The co-ordination role is also assigned to the Ministry of Labour and Social Affairs;
- The role of local communities (e.g. of the recently established regional governments (Kraj)) in the process of integration is clearly recognized;
- Appropriate emphasis is given to the role of local NGOs in the process of integration support (i.e. a project oriented approach).

The integration strategy outlined in this new concept is based on two types of interventions, the first comprising measures aimed at fulfilling the basic preconditions which need to be met for integration to be successful, and the second comprising support measures for foreigners (e.g. issuing resident permits, access to health insurance etc.).

The measures aimed at fulfilling the basic preconditions for successful integration are:

✓ *Knowledge of the Czech language*

The concept foresees a system of certification which would allow a foreigner to receive permanent residence only if he passed a test proving that he has an adequate command of the Czech language. Language courses should be very practical and focused on “real life” situations, such as interviews with employers or communication with administrative bodies.

✓ *Economic independence*

With regard to strengthening foreigners’ economic independence, the main concern is to improve their access to the labour market. Here the concept distinguishes between two target groups, the first comprising foreigners with permanent residence, the second foreigners with a work permit valid for more than 90 days. For the former, since they have the same rights as Czech citizens with regard to employment, the main problem is the recognition of their qualifications. For the latter, the main issue is to further increase their opportunities to work as entrepreneurs, not only as employees.

✓ *Orientation of foreigners in society*

A basic precondition of successful integration is that foreigners have enough information about their host society so that they can navigate properly within it. To this end, the concept emphasises the need for a systematic approach with regard to informing foreigners about Czech society, and in language that they will understand. The concept foresees information booklets combined with introductory courses for foreigners, as well as targeted assistance.

✓ *Relations of foreigners with members of the majority community*

The opinions of the majority population and its approach to foreigners are also basic factors affecting successful integration. While opinion polls show that a majority of Czech citizens hold rather negative views concerning the growing number of foreigners, they also show that most people accept that those foreigners who do integrate should have access to all rights and support prior to obtaining

citizenship. In this area the concept foresees a system of multicultural education in schools and appropriate training within public administration.

✓ *Support measures*

Support measures represent a broad range of measures facilitating the process of integration. The underlying concept is that rights should be granted to a foreigner progressively, mainly depending upon how long he has been in the Czech Republic. It is foreseen that various legal and administrative processes could be made easier or less burdensome. For example, the time taken to obtain a residence permit for family members could be shortened, while applying for citizenship or a work permit could be simplified.

Possible steps towards improving organisational practice

Weaknesses	Proposed solution
Lack of links between actors dealing with foreigners, immigrants and asylum seekers.	Arrange round tables of key actors at the local level, analyse and develop a local strategy based on the partnership principle. Apply a “client-oriented” approach – one person guiding the client through all the real life situations to which he/she will be exposed.
Insufficient supervision of services provided and approaches taken.	For each partnership appoint and train supervisors to assist counsellors in individual cases and to transfer experience horizontally.
Lack of examples of good practice.	Collect, analyse and develop case studies in local languages describing the best approaches taken in other EU countries. The resulting database to be accessible on-line by all staff of the service organisations.
Lack of information about the concrete cultural concepts and behaviours of various target groups.	Organize on-the-job courses on intercultural differences for counsellors of service agencies.
Counsellors have to perform other tasks.	Re-organize the provision of services to enable counsellors to concentrate fully on the tasks related to dispensing guidance.
Low awareness of non-counselling personal.	Raising the awareness of all members of staff and educating them in a multicultural approach is crucial to combating prejudice. An internal training scheme should be introduced – e.g. an “in-house” e-learning course could be of great help during the initial phases.

Workshop 3:

“Creating a vision – Changing the perspective – Beispiele aus Tschechien und Slowenien”

Protokoll der anschließenden Workshopdiskussion

Die Inputreferate der beiden Referenten gaben einen Einblick in die Situation Sloweniens und der Tschechischen Republik. In beiden Ländern haben in den letzten 15 Jahren einschneidende politische Veränderungsprozesse stattgefunden. Sowohl die Nichtregierungs-Organisationen als auch die Regierung selbst haben den Wandel vom „top-down“ zum „bottom-up“ noch nicht vollständig implementiert, was sich letztlich auch auf die Arbeit und den Umgang mit Flüchtlingen, Asylbewerbern und Migrant/innen auswirkt. Hinzukommt, dass das Land aufgrund der früheren politischen Strukturen bis Mitte der 90er Jahre von nahezu keinem Menschen ausländischer Herkunft aufgesucht wurde. Die Tschechische Republik hat mit 50.000 Ausländern im Jahre 1993 und 254.294 Ausländern im Jahr 2004 im Verhältnis zur Gesamtbevölkerung die höchste Zuwachsrate in der EU.

Die Nachfrage eines Workshopteilnehmers, ob es hilfreich für die beiden Länder wäre, Modelle anderer EU-Staaten zu studieren und (teilweise) zu übernehmen, wurde eher negativ beantwortet. Beide Länder nehmen sich als so genannte „Pufferstaaten“ der EU wahr und haben die damit unausgesprochene Anforderung übernommen, Flüchtlingen keine oder wenige Möglichkeiten zur Einreise zu gewähren. Ein authentisches humanes Handeln ist aufgrund dieser Position und der Haltung der Regierung nicht überzeugend möglich. Im Zuge des Beitritts zur EU wurden die entsprechenden Richtlinien zum Umgang mit Migrant/innen und Flüchtlingen zwar in nationales Recht überführt, die Umsetzung findet aber nur bedingt statt. Hinzu kommt, dass beide Länder sich erst einmal selbst organisieren, indem sie eigene Standards zur Umsetzung der EU-Richtlinien entwickeln und entsprechendes politisches Handeln implementieren müssen. Das hat auch zur Folge, dass es von Seiten der öffentlichen Stellen noch keine Rahmenbedingungen gibt, um EU-Gelder in die Länderetats zu integrieren. Ausschreibungen der jeweiligen Nationalen Agenturen für Förderprogramme werden zu kurzfristig angesetzt, so dass Anträge nicht gestellt werden können und damit wichtige finanzielle Ressourcen von NGOs zurzeit leider noch nicht genutzt werden können.

Worin unterscheidet sich der Status/die Situation eines Asylbewerbers von dem eines Flüchtlings? Asylbewerberinnen unterstehen dem Ministerium für Integration und haben während der Dauer ihres Verfahrens keinerlei Rechte, Krankenversicherungsschutz oder finanzielle Unterstützung. Sie sind auf die Unterstützung durch karitative Einrichtungen angewiesen. Die Dauer des Verfahrens beträgt ca. 1 Jahr. Wird der Antrag auf Asyl positiv beschieden (was in Slowenien in der letzten Periode nur 3,5% der Antragsstellenden geglückt ist) haben die Menschen die gleichen Rechte wie alle anderen Staatsangehörigen. Die typischen Probleme sind die sprachliche Verständigung und die Integration, denn es gibt keine speziellen Programme für Migrant/innen und Flüchtlinge. Menschen mit dem Status „Flüchtling“ steht zwar ein Berater zur Verfügung, um eine Arbeit zu finden und die Sprache zu lernen, aber es gibt landesweit dafür nur 12 Personen. Zudem ist der Zugang zum Arbeitsmarkt sehr schwierig – zum einen wegen der ohnehin angespannten Situation am Arbeitsmarkt aber auch, weil Qualifikationen nicht anerkannt werden und es häufig auch zu Diskriminierungen kommt. Viele Menschen versuchen daher durch informelle Arbeitsverhältnisse sich ein Einkommen zu sichern – was auch schon die positive Folge hatte, dass aus einer „illegalen“ Beschäftigung während des laufenden Asylverfahrens eine offizielle Anstellung nach dessen positiven Abschluss erfolgte.

Das Thema Netzwerke wird bei den NGOs der „alten“ EU-Länder als sehr wichtig angesehen, wie ist es in Slowenien und der tschechischen Republik? Gute Netzwerkarbeit ist in den beiden Ländern enorm wichtig, weil nur auf diese Weise eine Chance besteht, an alle wichtigen Informationen zu gelangen. Da es bei den Ministerien der Länder teilweise keine klaren Verantwortungszuweisungen und eine eher schlechte Zusammenarbeit untereinander gibt, ist es sehr schwierig, verbindliche Informationen/Aussagen zu erhalten. In Slowenien haben sich verschiedene NGOs zu einem Netzwerk im Internet zusammengeschlossen, um schnell und gezielt auf Gesetzesinitiativen und Entwicklungen im Bereich Asyl reagieren zu können. Ein Beispiel ist der gemeinsame Protest und Boykott der Ausschreibungsverfahren der Nationalen Agenturen für EU Programme im Flüchtlingsbereich, da die Fristenregelungen es unmöglich machen, sich mit Projekten zu bewerben. Der Protest soll Druck erzeugen, damit von Seiten der EU gegen diese Verfahrensweise der Regierung vorgegangen wird.

Die Regierung Sloweniens und der tschechischen Republik sind sehr an einer Standardisierung und einheitlichen Regelungen interessiert. Die NGOs sehen ihre Funktion jedoch vielmehr im kritischen Hinterfragen und Weiterentwickeln der Situation des Landes und damit auch der Situation derer, die in ihr Land flüchten. Für die Referenten war es daher von großem Interesse zu erfahren, wie andere Berater etc. ihre Rolle im Spannungsfeld zwischen der Regierung als Geldgeber und den Ratsuchenden als deren „Anwalt“ sehen. Es wurde deutlich, dass dieses Thema bei allen beteiligten eine Gradwanderung darstellt, die häufig eher individuell gelöst wird. So gab es beispielsweise in Slowenien ein paar Einrichtungen, die die Bewerbung um öffentlich zu vergebende Projekte boykottierten, weil die diesem Verfahren zugrunde liegende Vorgehensweise viel stärker auf messbare Ergebnisse ausgerichtet ist, als auf eine langfristige professionalisierte Arbeit. Auch anderen Ländern ist das „Prinzip des Preisdumpings“ in diesem Bereich vertraut und somit auch damit verbundene Spannung zwischen Kooperation und Konkurrenz der verschiedenen Einrichtungen untereinander.

Es wurde deutlich, dass die NGOs der tschechischen Republik und Sloweniens jedoch noch in einem Prozess stehen, weil ihre eigene Rolle im Verhältnis zur Regierung noch nicht gefestigt ist. Die eher unklare Haltung, mit der die Regierung der noch unvertrauten Tatsache gegenübersteht, dass Menschen Zuflucht und eine Perspektive in ihrem Land suchen, trägt dazu bei, dass sich Berater etc. nahezu universal verantwortlich fühlen. Das Bedürfnis möglichst aus eigener Kraft heraus umfassende Hilfe leisten zu können, wird stark forciert durch die enormen Hindernisse in Form von bürokratischen langwierigen Prozessen. Die Vorgaben der EU im Bereich von Flucht und Migration werden aber bei aller Kritik an der nationalen Umsetzung auch als Möglichkeit gesehen, Beratungsangebote zu verbessern und Teilhabe an der Umsetzung zu ermöglichen.

Feedback aus den Workshops und Rückfragen an das europäische Projekt-Team

Protokoll der Plenumsdiskussion

Podium:

Dr. Pamela Clayton, University of Glasgow, Glasgow

Dr. Silvana Greco, Centro Documentazione Ricerche per la Lombardia, Mailand

Frida Mondì, Education Action, London

Vagn Saerkjaer, Aarhus Tekniske Skole, Aarhus

Dr. Alenka Janko-Spreizer, Institute for Ethnic Studies, Ljubljana

Dr. Dimitrij Svec, Akses, Prag

Moderation:

Maren Gag, passage gGmbH

Zentrale Aussagen der Workshops und die daraus resultierenden Fragen an das Podium wurden präsentiert.

Workshop 1

„Good practice in multicultural guidance – ein Beispiel aus Großbritannien“

- Haupthindernisse für Beratung sind: legaler Status, Diskriminierung, Unkenntnis der Behörden
 - Der Rückgang von Fördermitteln, die außerdem immer stärker an messbare Ergebnisse geknüpft werden, verändert die Angebotsstruktur (mehr Seminare weniger Beratung)
 - Vernetzung und Lobbyarbeit können tatsächlich Verbesserungen auf der politischen Ebene erreichen
- ? Wie kann mehr Vernetzung erreicht werden?

Workshop 2

“Gender und Diversity – stereotypes as an obstacle to guidance”

- Stereotypisierungen sind nach wie vor vorhanden und erleben momentan sogar wieder einen Aufwind, der sich auch in der Haltung der Beratenden niederschlägt
 - Die zunehmende Kommerzialisierung der sozialen Arbeit und die damit einhergehenden Erfolgsdefinitionen widersprechen dem eigentlichen Auftrag an nachhaltiger Beratung
 - Beratungsarbeit muss sowohl der Erwartung nach parteilicher Arbeit für die Ratsuchenden gerecht werden als auch der Aufforderung zur politischen Lobbyarbeit
- ? Wie können Qualitätsstandards der feministischen Beratungsarbeit angesichts zurückgehender Ressourcen und nachlassendem politischen Willen aufrechterhalten werden?

Workshop 3

„Creating a vision – Changing the perspective – Beispiele aus Tschechien und Slowenien“

- Aufgrund der (übernommenen) Funktion als “Pufferstaat” können Modelle von so genannten alten EU-Staaten kaum genutzt werden
 - Wichtige Aufgabe ist und bleibt die Vernetzung der NGO’s, um effektive Interessensvertretung zu ermöglichen
 - Die Ministerien Sloweniens und der tschechischen Republik sind in erster Linie an einer Standardisierung interessiert, die NGO’s der Länder jedoch an Innovationen
- ? Wie kann man im Spannungsfeld zwischen kritischer politischer Position einerseits und dem Interesse und Bedarf an Zugang zu öffentlichen Fördermitteln andererseits glaubwürdig agieren?

Moderatorin, Maren Gag:

Die Darstellung der Workshopergebnisse und die daraus resultierenden Fragen haben deutlich gemacht, dass es um komplexe Bereiche geht, die nun jedoch nur ansatzweise sowohl durch Antworten der Referent/innen auf dem Podium als auch durch Beiträge aus dem Plenum diskutiert werden können.

Der erste Aspekt bezieht sich auf das Verhältnis von Vernetzung und Selbstorganisation als einem zentralen Punkt beratender Tätigkeit, der ja auch im Projekt „Mainstreaming vocational guidance for refugees, migrants and asylum seekers“ umgesetzt wurde. Welchen Status hat das Thema der Selbstorganisation in Italien?

Silvana Greco, Mailand:

In Italien gibt es zurzeit eine Reform eines sozialen Gesetzes, die zur Verbesserung der Vernetzung beiträgt, da die Vernetzung als wesentlicher Punkt zur Förderung der Integration angesehen wird. Vernetzung wird also ebenso wie die Selbstorganisation als ein zentrales Thema angesehen. Was die Integration jedoch im Wesentlichen behindert, sind die langwierigen und stark bürokratischen Prozesse.

Moderatorin, Maren Gag:

Die Selbstorganisation von Betroffenen ist eine wichtige Voraussetzung, um sich als Gruppe an gesellschaftlichen Prozessen zu beteiligen. Wie gestaltet sich die Selbstorganisation in Slowenien und der tschechischen Republik? Welche ermutigenden ersten Schritte gibt es dort, um Migrant/innen ein eigene Stimme zu geben?

Alenka Janko-Spreizer, Ljubljana:

Die NGO’s haben sich mittlerweile insbesondere virtuell sehr gut vernetzt, so dass sie in der Lage sind, neue Initiativen oder Reformen des Staates sehr schnell kritisch zu kommentieren. Selbstorganisation auf der Ebene der Betroffenen findet jedoch so gut wie gar nicht statt. Es gibt ein afrikanisches Center, in dem die ersten Schritte in dieser Richtung unternommen werden. Außerdem sind die Flüchtlinge aus dem ehemaligen Jugoslawien recht gut organisiert und können sich in politische Diskussionen einbringen – sie haben jedoch auch einen besonderen Status und werden von der Regierung mehr wahrgenommen.

Peter Plant, Dänemark:

Es wird gerade viel von Vernetzung und ihrer Bedeutung geredet, deshalb möchte ich kurz die 5 verschiedenen Stufen der Vernetzung darstellen. Es ist wichtig, dass sich Vernetzungspartner untereinander im Klaren darüber und einig sind, über welche Stufe sie reden und auf welcher Stufe sie miteinander agieren wollen.

1. Stufe: Austausch von Informationen
2. Stufe: zeitlich begrenztes zusammen arbeiten
3. Stufe: langfristiger angelegtes gemeinsam koordiniertes miteinander arbeiten, bei dem beide voneinander lernen und von außen nicht sichtbar ist, wer welchen Anteil am Gesamtergebnis hat
4. Stufe: Arbeiten in gemeinsamen Projekten, wobei Ideen und erprobte Strategien wechselseitig eingebracht werden und Synergien wichtiger sind als eigene Erfolg
5. Stufe: Zwei Organisationen schließen sich zu einer gemeinsamen Organisation zusammen

Moderatorin, Maren Gag:

Ich möchte nun zum 2. Aspekt kommen, der sich darauf bezieht, wie die Kriterien der Fördergeldvergabe in Einklang gebracht werden können, mit den Ansprüchen an die inhaltliche Arbeit – und das insbesondere europaweit.

Pamela Clayton, Glasgow:

Lassen sie uns weniger auf die Probleme dieses Spannungsverhältnisses schauen und mehr die Möglichkeiten sehen. Es geht uns darum einen mainstream/eine politische Mitte in der Beratungspraxis zu etablieren. Beratung soll die ratsuchende Person als Ganzes wahrnehmen und nicht nur einen Aspekt (z.B. Arbeitssuche) behandeln. Es geht um gute Beratung für *alle* – unabhängig von Status, Geschlecht, Herkunft etc. – die sie brauchen, die sich auf die individuellen Bedürfnisse einstellt. In Schottland gibt es bereits ein gut ausgebautes Beratungssystem, das jedoch noch um spezifische Angebote für beispielsweise Flüchtlinge ergänzt werden muss. Schottland weiß, dass es Menschen aus anderen Ländern braucht und möchte anerkannte Asylbewerber auch gerne behalten. Trotzdem gibt es auch Rassismus und es bleibt eine ständige Herausforderung - die ihre Zeit braucht - aus der Position der Beratenden heraus eine Haltungsänderung zu bewirken. Aber erste Schritte sind gemacht.

Moderatorin, Maren Gag:

Ein Punkt, der in diesem Zusammenhang deutlich geworden ist, ist der, dass Integrationsprozesse viel zu stark durch bürokratische Prozedere aufgehalten oder verhindert werden. Wie gestaltet sich dieser Aspekt in der tschechischen Republik und Slowenien?

Dimitrij Svec, Prag:

In der tschechischen Republik ist die Bürokratie eines der größten Probleme überhaupt. Deshalb soll die Fortbildung aus dem Projekt „Mainstreaming vocational guidance for refugees, migrants and asylum seekers“ virtuell sehr stark verbreitet werden, um dadurch eine Veränderung herbei zu führen. Ein enorm wichtiger Aspekt der Veränderung ist, dass es gesetzlich gefördert und finanziell unterstützt wird, Kooperation auf nationaler und internationaler Ebene einzugehen.

Alenka Janko-Spreizer, Ljubljana:

Es ist sehr schwer ein berufsberatendes System aufzubauen, weil die Arbeitsmarktlage so desolat ist. Zurzeit entsteht eine Art Parallelsystem der Berufsberatung für Migrant/innen, Asylbewerber und Flüchtlinge.

Moderatorin, Maren Gag:

Es zeigt sich, dass es in allen Ländern problematisch ist, Modelle in den mainstream zu überführen und auch dieses Projekt ist nur ein kleiner Beitrag, dem noch viele weitere folgen müssen. Gibt es Anregungen aus dem Plenum, oder vom Podium zu Strategien/Konzepten, die (teils) übernommen werden könnten?

Teilnehmerin aus Dänemark:

Für diesen Prozess war es in Dänemark wichtig zu reflektieren, was es kulturell bedeutet, ein Däne zu sein. Diese Reflektion ist noch nicht abgeschlossen und wäre bestimmt auch in anderen Ländern hilfreich.

Christian Rabergh, Schweden:

Es ist wichtig, in der (Berufs-) Beratung eine Haltung aufzugeben die lautet „wir und die anderen“.

Dimitrij Svec, Prag:

Bei der Berufsberatung in der tschechischen Republik wird der Arbeitsmarkt betrachtet und dann entschieden, wie die zu beratende Person dort hinein passen könnte. Man geht nicht von der Person und ihren Bedürfnissen aus. Die Beratungsdienste müssen sich viel mehr lösen von administrativen und rechtlichen Rahmenbedingungen – also von der Beratung um der Beratung willen.

Frida Mondì, London:

Unsere Projekte dienen der Unterstützung der Flüchtlinge und Migrant/innen und die Ziele werden mit den Ratsuchenden gemeinsam entwickelt.

Pamela Clayton, Glasgow:

Ich möchte nochmals auf den Beitrag der Teilnehmerin aus Dänemark zurück kommen. Ich würde die Frage: was ist ein Däne? Eher so formuliere: was ist ein Europäer? Historisch gesehen, stehen wir nämlich alle in Verbindung mit dem Rest der Welt (z.B. durch Kolonialismus). In Bezug auf die Beratung sollte diese Frage eigentlich nicht wichtig sein, wenn wir wirklich an dem Anliegen der Ratsuchenden orientiert sind. Allerdings setzt das voraus, dass Rassismus und Vorurteile nicht im Vordergrund stehen.

Vagn Saerkjaer, Dänemark:

Es ist wichtig mal ins Ausland zu gehen, um zu spüren welche Werte man in sich trägt. Menschen die viel in der Asylarbeit tätig sind, übernehmen die Werthaltung ihrer Klienten und verlieren die Distanz, um weiterhin professionell beraten zu können.

Iris Jäger, Hamburg:

Ich möchte an dieser Stelle nochmals auf ein generelles Thema eingehen. Wie der Abschluss dieses Projektes zum wiederholten Male zeigt, gibt es ausgefeilte Konzepte und Projekte, mit ausgewerteten Ergebnissen. Doch es braucht noch mehr verbindliche Vereinbarungen, um Nachhaltigkeit und Mainstreamingprozesse zu sichern, die eine personenabhängige projektgebundene Kooperation überdauern. Frage: Wie kann das realisiert werden?

Moderatorin, Maren Gag:

Um kurz auf die letzte Frage einzugehen: wie bereits in den eigenen Ausführungen angedeutet, kann dieser Prozess nur durch politische Diskussionen forciert werden. Eine Form der Diskussion, die heute leider nicht möglich war. Dennoch haben wir uns heute auf differenzierte und komplexe Weise austauschen können und ich bedanke mich für die vielschichtigen Rückmeldungen und Beiträge.

Zusammenfassung: Julia Zampich

„Standards zur Beratung aus internationaler Perspektive“

Prof. Dr. Peter Plant,
IVSBB und Danish University of Education, Kopenhagen

Quality issues in careers guidance, counselling and information services are tackled from a range of different perspectives, related to economic, ethical, and/or effectiveness criteria. With selected examples mainly from the USA, Canada, and the EU Member States, this presentation will highlight how quality is described and measured in terms of statements, guidelines, standards or even hidden customers. Some guidelines or standards are aimed at the consumer, i.e. the general public; some are directed towards the guidance professionals and their competencies; others deal with the quality of the information provided in careers guidance and counselling. Power issues lie embedded in such efforts: who defines, maintains and, in particular, controls such guidelines or standards? Finally, possible future quality prospects are outlined in terms of green, ethical and knowledge-based quality criteria.

Die Präsentation von Prof. Dr. Peter Plant auf der Tagung basiert auf dem nachfolgend abgedruckten Artikel

TABLE OF CONTENTS

THE BRIEF	39
ABSTRACT	39
1 THE BACKDROP	39
2 WHAT IS GUIDANCE?	40
2.1 Guidance Activities	40
2.2 Standards or Guidelines?	41
3 OCCUPATIONAL AND EDUCATIONAL INFORMATION QUALITY	43
3.1 Printed, Computerised, and Internet-Based Information	43
4 STAFF QUALIFICATIONS AND COMPETENCIES	44
4.1 Professionalisation, Licensure, Standards and Guidelines	44
5 DELIVERY OF GUIDANCE	47
5.1 ISO	47
5.2 Management	48
5.3 Input-Process-Output	49
5.4 Learning Outcomes	49
5.5 Economic Outcomes	50
5.6 Quality Assurance and Indicators	51
5.7 Mobility: A Quality Outcome?	53
6 OTHER APPROACHES	53
6.1 Intellectual and Green	53
7 CONCLUSION	54
REFERENCES	56

Quelle: <http://www.oecd.org/dataoecd/35/47/2698228.pdf>

*A paper prepared for an OECD review of policies for information, guidance and counselling services
Commissioned jointly by the European Commission and the OECD*

THE BRIEF

This paper:

- Provides an overview and examples of national quality standards, and national approaches to the definition of quality, that exist for:
 - The delivery of career guidance services;
 - The skills and qualifications required of career guidance workers; and
 - Occupational and educational information used in career guidance.
- Comments upon the need for and adequacy of such standards and definitions, including:
 - Options for their use;
 - Their impact upon service quality; and
 - The implications of new approaches to career guidance for such standards.
- Comments upon the roles of governments and of professional career guidance organisations in developing, implementing and monitoring such standards and definitions.
- Comments upon practical steps that governments might take to raise the quality of career information, guidance and counselling services.
- Draws upon international evidence, both European and non-European.

The views expressed in this paper are those of the author, and do not necessarily reflect those of the EU Commission or the OECD.

ABSTRACT

Quality issues in careers guidance, counselling and information services are tackled from a range of different perspectives, related to economic, ethical, and/or effectiveness criteria. With selected examples mainly from the USA, Canada, and the EU Member States, this report highlights how quality is described and measured in terms of statements, guidelines, standards or even hidden customers. Some guidelines or standards are aimed at the consumer, i.e. the general public; some are directed towards the guidance professionals and their competencies; others deal with the quality of the information provided in careers guidance and counselling. Power issues lie embedded in such efforts: who defines, maintains and, in particular, controls such guidelines or standards? Finally, possible future quality prospects are outlined in terms of green, ethical and knowledge-based quality criteria.

1 THE BACKDROP

In recent policy documents, both the EU Commission and the OECD have focused on careers guidance and information as key policy areas in terms of life-long learning, and economic and social development. Key EU documents include the *Memorandum on Lifelong Learning* (EU Commission, 2000), which explicitly points to guidance as one of 6 central policy areas, opening an avenue for not merely life-long learning, but also life-wide learning. Life-long and life-wide guidance are closely related to these learning concepts: modern, highly individualised career paths call for and build upon personal (long, wide, and, indeed, deep) guidance, tutoring, mentoring, coaching, counselling. The OECD, in turn, in its report *From Initial Education to Working Life - Making Transitions Work* (OECD, 2000), pointed to the fact that the national and, indeed, the global economy are decisive factors in creating smooth transitions from education to work, but the OECD also included information and careers guidance as key factors. With this backdrop, quality issues in guidance come to the policy-making forefront: career development and careers guidance are pivotal, not only in terms of sustaining economic, societal and personal development, but also in terms of creating a sustainable future, economically, socially, environmentally, and on an individual level.

The present focus on quality issues in careers guidance and counselling is linked with a number of societal trends:

- New Public Management: this involves decentralisation and management by quality control
- Value for Money Policies: cost-benefit issues and immediate usefulness are in focus
- Lifelong Learning: global competitiveness in the knowledge society is a main policy driving force in relation to formal, informal and nonformal learning
- Societal Inclusion: guidance is for the marginalised and excluded as well as people in work; it is a relatively inexpensive measure
- Professionalisation: upgrading competencies and drawing boundaries around careers guidance as a profession are responses to current and future professional challenges.

2 WHAT IS GUIDANCE?

2.1 Guidance Activities

Guidance is much more than a face-to-face interview. SCAGES (Standing Conference of Associations for Guidance in Educational Settings, UK, 1992) identified 11 activities of guidance:

- Informing
- Advising
- Assessing
- Teaching
- Enabling
- Advocating
- Networking
- Feeding back
- Managing
- Innovation/Systems change

Moreover, 4 further activities have been added to the list, bringing it up to 15 issues (Ford, 2001):

- Signposting
- Mentoring
- Sampling work experience or learning tasters
- Following up.

As indicated below, only some of these 15 activities are covered in present quality guidelines or standards: in most cases, the main focus is on Informing and Assessing. Even the more comprehensive quality frameworks, for example the British Guidance Council Quality Standards, do not cover the full range of guidance activities. This leads to the reflection that

- There is room for enhancing the coverage of quality issues in terms of activity areas in guidance
- Some issues/areas are relevant for particular guidance services: few services would cover all 15 areas
- Some issues/areas are left out of scope because they are seen as irrelevant, and/or difficult to measure, and/ or politically sensitive.

2.2 Standards or guidelines?

In some countries, quality standards in career guidance build on staff performance or skills/competencies indicators, which are generally quite exhaustive. They comprise, e.g., advocacy, publicity, feedback, and quality assurance procedures (Rivis & Sadler, 1991). Quality assurance work in the UK in particular has included some highly detailed, essentially directive, quality standards. This applies, for instance, to the AGC&PLB (now called CAMPAG) Occupational Standards (1996) which prescribed the competencies of guidance practitioners in great detail (up to about 100 different performance categories at two different levels), and which are now linked to the NACCEG Standards (see Section 5.2). This, perhaps, was overemphasising the need for detailed performance criteria, but the example points to the potential of developing highly detailed descriptions of the competencies and of subsequent control procedures in terms of the actual *performance* of guidance practitioners.

In this case, both the competencies and the performance of guidance staff were seen as crucial in determining quality in the guidance and counselling process, as undoubtedly they are. The focus was less on formal qualifications of professional staff. It was how they actually performed which was of interest, not how they were trained to do their job - though in most cases a link between the two exists. Other standards and guidelines focus on the quality of informational material, and some on delivery or learning outcomes (see Sections 3, 4 and 5). In short, a plethora of perspectives are employed in this field. Distinctions can be drawn between:

- standards relating to inputs and processes v. standards relating to outcomes
- standards derived from the viewpoint of the client/customer v. standards derived from the need for public accountability
- standards that are self-assessed v. standards for external accreditation
- general guidelines v. specific measurable standards.

Some standards or guidelines have been issued by a single professional guidance association; others are produced by a national council as a process of a broader consultation process involving the social partners, governmental departments, users, etc. Paradoxically, with decentralisation becoming a key policy-making principle in many countries, the need for common central/national quality guidelines or standards has grown (Fretwell & Plant, 2001).

In this complex picture, there seems to be a case for distinguishing between *standards* (which tend to be precise, directive, sometimes even rigid, with built-in checking procedures and/or sanctions, economically or otherwise) and *guidelines* which tend to be less directive, more general, and with no sanctions. In Canada, this distinction has been blurred by labelling such documents '*Standards and Guidelines for Career Development*', as depicted in the box below.

Standards, statements, principles, guidelines

English-speaking parts of the world have focused on guidance quality issues in a number of different respects: standards, guidelines, statements of principles, and manuals in the UK, USA and Canada include:

UK:

Hawthorn, R.: *First Steps. A Quality Standards Framework for Guidance Across All Sectors*. London: RSA, 1995.

AGC&PLB Occupational Standards. Welwyn: Advice, Guidance, Counselling and Psychotherapy Lead Body, 1996.

Code of Principles. National Advisory Council for Careers & Educational Guidance. London: RSA, 1996.

Quality Standards for Learning and Work. National Advisory Council for Careers & Educational Guidance. London: RSA, 1996.

Adult Impartial Quality Standards - for organisations providing impartial services to adults. National Advisory Council for Careers & Educational Guidance. London: RSA, 2000.

Embedded Impartial Quality Standards - for use by organisations that provide information and advice services in addition to their core business. National Advisory Council for Careers & Educational Guidance. London: RSA, 2000.

Quality Standards for Use in Schools - with students under 16. National Advisory Council for Careers & Educational Guidance. London: RSA, 2000.

Quality Standards for Sector-Specific Organisations - for use by organisations such as professional institutions and other sector lead bodies. National Advisory Council for Careers & Educational Guidance. London: RSA, 2000.

Quality Standards for Service Delivery. National Advisory Council for Careers & Educational Guidance. London: RSA, 2000.

Good Practice Guidelines for Individual Development in Organisations. National Advisory Council for Careers & Educational Guidance. London: RSA, 2000.

USA:

CACREP Accreditation Standards and Procedures Manual, 1994. Revised Edition, 1996. Alexandria, VA: Council for Accreditation of Counseling and Related Educational Programs, 1996.

ACA Code of Ethics and Standards of Practice, 2001. Alexandria, VA: American Counseling Association, 2001.

National Career Development Guidelines: K-Adult Handbook, 1996. Revised Edition. Washington, DC: National Occupational Information Coordination Committee (NOICC), 1996.

Canada:

Blueprint for Life/Work Designs. Ottawa, Canada: National Life/Work Centre (NLWC), 1999.

Canadian Standards and Guidelines for Career Development. Ottawa: National Steering Committee for Career Development Guidelines and Standards, 2001.

In any case the issue of ownership is crucial: who 'owns' the standards or guidelines? How are they put to use? With which sort of consequences? How are they interpreted, maintained, developed, and enforced? Who has the power in the process of developing and adapting such standards or guidelines? Do they attempt to cover all guidance settings across sectors? In cases of clarification, who can appeal on the interpretations, to whom, and with which consequences? A number of essential references on quality in career guidance are included in the box above.

The next three sections of the paper depict examples of the present state of affairs in relation to:

- Quality of occupational and educational information
- Qualifications /competencies of guidance staff
- Delivery of guidance.

Quality assurance procedures, standards or guidelines are represented on a continuum ranging from industrial ISO norms to learning, ethical, economic, intellectual capital and sustainability aspects of guidance quality. The interest in such matters is long-standing, as noted in a pan-European publication on *The Quest for Quality* (Bartholomeus et al, 1995).

3 OCCUPATIONAL AND EDUCATIONAL INFORMATION QUALITY

3.1 Printed, Computerised, and Internet-Based Information

One of the areas of careers guidance in which introducing quality standards is less complicated, yet still quite comprehensive, is the informational side, which in many cases is predominant in guidance provision (Watts et al, 1991). For example, the American NCDA quality guidelines in this area are highly detailed and cover most aspects related to career information services (see: www.ncda.org). Several sets of guidelines have been issued by the NCDA, including:

- Guidelines for the Preparation and Evaluation of Career and Occupational Information Literature
- Guidelines for the Use of the Internet for Provision of Career Information and Planning Services
- Guidelines for the Preparation and Evaluation of Video Career Media
- Career Software Review Guidelines.

The first of these sets of guidelines acts as a model for the others to some extent. It contains, among its general guidelines, a list of items to help editors of career information: Dating and Revisions, Credits, Accuracy of Information, Format, Vocabulary, Use of Information, Bias and Stereotyping, and Graphics, followed by comprehensive Content Guidelines, all of which contribute to general good editorial performance. Other American standards, focused on web-based career guidance, include standards issued by the National Board for Certified Counselors (see: www.nbcc.org/ethics/webstandards) and, focusing more on the informational side, standards issued by the Association for Computer-Based Systems for Career Information (see: www.acsci.org/standards2).

These documents follow the American tradition of detailed standards: in relation to the quality of web-based guidance and information, such issues as confidentiality and reliability are of particular importance. Canada, as mentioned above, has incorporated guidelines on information-related issues in their Guidelines and Standards: again they are highly detailed in structure and simple in terms of contents. Denmark has issued a Declaration of Career Information (with a focus on information on training/educational options), i.e. a list of headings to be covered in all types of career information, regardless of the chosen media (RUE, 2001):

- Identification (who is imparting what to whom)
- Goal (aims, target group, usage)
- Contents (theme, coverage, style)
- Medium (availability in different formats: hard copy, computerised)
- Structure (organised sequentially or as hypertext)
- Accessibility (computer specification; audio version of printed or computerised material).

Similarly, Dutch guidelines in this field comprise a Code of Course Information Material (LDC, 1995). This contains a checklist with simple headings:

- Aim
- Content
- Presentation

It proceeds to list 28 checkpoints (A 1-12: General; B 1-7: Specific; C 1-9: Facilities) all to be ranked on a 0-2 scale (from no evidence, over neutral, to positive evidence).

The scope for umbrella organisations, governmental and NGOs alike, to issue guidelines on career information, is evident. It provides a relatively easy and cheap area in which to issue quality guidelines. Applying such standards or guidelines, however, is far more difficult, especially in the present versatile and volatile media environment. Standards or guidelines on career information, for good reasons, deal with the tip of the information iceberg, i.e. material produced and designed as career information. No guidelines address the more clandestine type of information which is imparted every day in, e.g., TV series, sitcoms, documentaries, web-sites, and email-based guidance, in which a multitude of role models are depicted along with more or less biased and distorted information. Thus, the informational aspect of sustaining quality in career guidance and information, which looks relatively simple at first sight, and which is already promoted in some countries by clear guidelines, in fact turns out to be complicated and controversial. And probably impossible to implement in relation to modern integrated media.

4 STAFF QUALIFICATIONS AND COMPETENCIES

4.1 Professionalisation, licensure, standards and guidelines

In an attempt to secure the overall quality of career guidance, the German Association of Career Counsellors (dvb) maintains a Directory of Certified Career Counsellors. This directory is seen as important to secure transparency to clients of the formal competencies of guidance practitioners. The Institute of Career Guidance in the UK also now maintains a Register of Guidance Practitioners.

This sort of strategic move is paralleled in other, more commercialised guidance cultures, e.g. in the USA where licensing forms a significant part of the path to professionalisation: licensure is an important feature in 44 states (and the District of Columbia) (see: www.counseling.org). These regulations are linked with the quality assurance program offered by CACREP (Council for Accreditation of Counseling and Related Educational Programs), whereby the quality of the training and education of professional careers guidance staff is regulated and maintained. This includes a lengthy quality assurance process: direct inspection of the premises, the curriculum, staff qualifications, etc. Further examples of guidelines/standards aimed at guidance professionals are found in the Canadian Standards and Guidelines for Career Development Practitioners (see www.career-devguidelines.org).

They cover Core Competencies and Areas of Specialisation, all based on a Code of Ethics. In this document, Core Competencies are defined as 'the skills, knowledge and attitudes common to all career development practitioners, regardless of their employment setting'. In some work settings core competencies may be sufficient to deliver the range of services provided. Other work settings may require service providers with competency in one or more specialised areas. Some of the Canadian considerations (summarised in Figure 1) are:

1. People working in career development practice need to demonstrate certain *attitudes*. They need to be:
 - insightful
 - honest
 - open-minded
 - results-oriented.

2. People working in career development practice need to have certain *skills*. They need to:
 - document client interactions and progress
 - accommodate diversity
 - collect, analyse and use information
 - convey information clearly when speaking and writing.

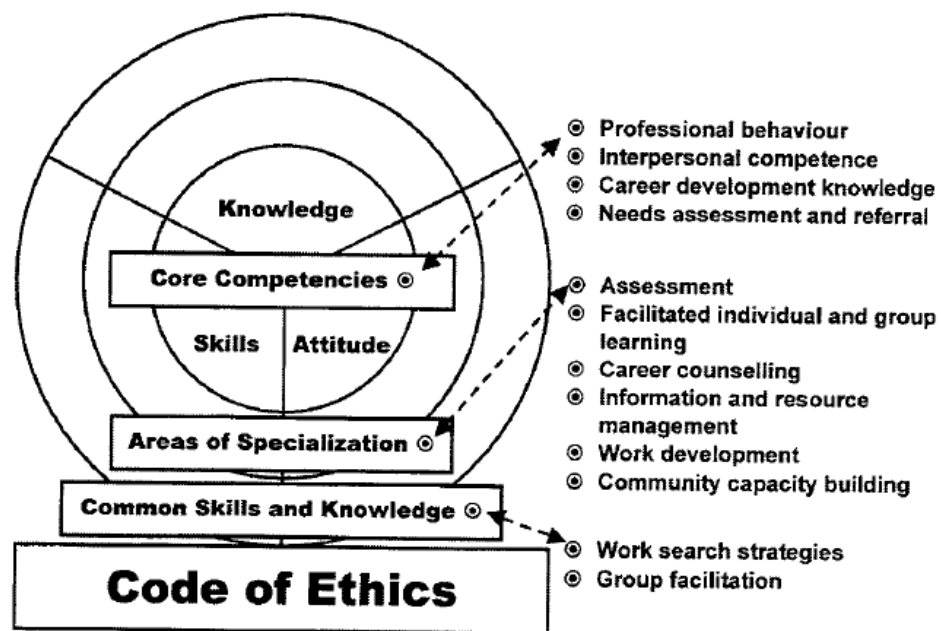


Figure 1. Competency Model for Career Development Standards and Guidelines

3. People working in career development practice need to have certain *knowledge*. They need to know:
 - career development models and theories
 - the change process, transition stages, and career cycles
 - components of the career planning process
 - the major organisations and resources for career development and community services.

4. People working in career development practice need to be guided by a code of *ethical* behaviour:
 - A Code of Ethics forms the basis for these statements, as depicted in Figure 1 above.

The core and speciality areas are equally valued. There is no hierarchy intended between core and speciality or among the specialisations. No area is seen as more or less important than any others. All competency areas are important in providing comprehensive career development services. Currently, six main areas of specialisation have been identified:

- Assessment
- Facilitated Individual and Group Learning
- Career Counselling
- Information and Resource Management
- Work Development
- Community Capacity Building

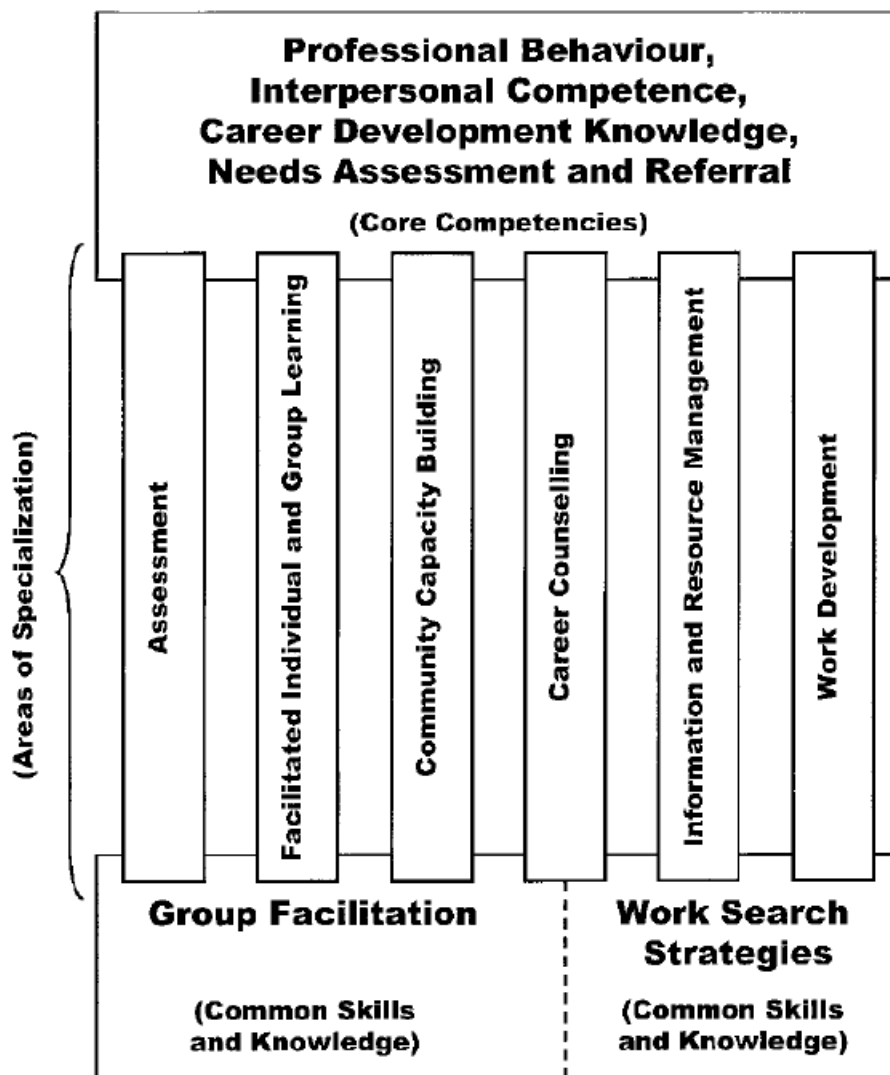


Figure 2. Relationship between Core Competencies, Areas of Specialization and Common Skills and Knowledge

All career development practitioners will need to have a certain number of basic competencies in all six areas of specialisation. Figure 2 illustrates how this relationship might look. The figure presents each specialisation as identical in size, to emphasise that they are all equally important in providing comprehensive services. In practice, however, it is likely that the extent to which the areas of specialisation extend into the core will vary across specialisations. It is also likely that the different specialisations will require varying amounts of competencies and likely different types and/or amounts of training and experience to be able to demonstrate the competencies. In short, as illustrated in this example, quality

issues are linked with the competencies and/or performance of professional guidance staff. More specific indicators are often used to clarify and differentiate specific skills or competencies.

The Canadian examples are products of nation-wide and cross-sectoral efforts. They point to some of the benefits of cross-boundary co-operation in terms of establishing quality guidelines: it takes both governmental, NGOs and professional bodies to put together such guidelines, especially in the fragmented field of career guidance and counselling. With so many actors and stakeholders, the role of one institution, professional association or governmental body would be too limited, and, in particular, would leave large groups of professionals and policy-makers without the common ownership which is so crucial. With this backdrop (examples of quality issues in terms of career information and of staff competencies), the next section covers examples of quality approaches in terms of the delivery of guidance.

5 DELIVERY OF GUIDANCE

5.1 ISO

The ISO quality system is based on an industrial model: it focuses on quality procedures, rather than on actual quality performance. It defines quality as: 'The totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implemented needs' (Borch, 1995). Using an industrial product-focused quality assurance system is, basically, problematic, insofar as services, including guidance services, have a number of common characteristics (ibid, p. 70):

- Intangible and difficult to measure
- Cannot be stocked
- Difficult to evaluate before purchase
- Tailoring for individual customers is possible and necessary
- Close contact between customer and supplier in the production process
- Production, sale and delivery is often simultaneous
- Little competition from foreign countries.

This is an interesting list, written in a particular terminology: *production* is the key concept. One of the credos of this way of thinking is that 'The customer is the most important part of the production line'. Admittedly, guidance services have customers (or clients or users: the list of concepts applied in this area is sizeable). But does guidance deliver products? This is a basic question. The short answer is no. Nonetheless, the ISO 9000/9001/9002/9003 quality models (international standards for describing quality systems), EFQM (European Foundation of Quality Management) Standards or TQM (Total Quality Management) have been implemented in a small number of guidance services, mainly linked with training centres (in the Netherlands), vocational colleges (in Denmark), employment offices (in Denmark and the Netherlands), or careers guidance centres (in Belgium).

Such services are viewed as Knowledge Intensive Service Organisations (KISOs) (Mooijmann & Stevens, 1995). The evidence of quality procedures on such organisation is routinely documented at three different levels, many of which are rare in most guidance settings:

- Strategic level (goals and policies; strategic plans and quality manual)
- Tactical level (procedures and business routines)
- Operational level (blue prints, specifications, printed forms, tools).

The martial terminology (strategic, tactic, operational) is probably acceptable in (line) management, but it sounds unfamiliar to the ears of guidance professionals. Some resistance to ISO in the guidance field may stem from the use of this kind of terminology. The various quality systems focus on different aspects and approaches, but they all have in common that they are general conceptual

frameworks and not focused on career guidance in particular. Some guidance practitioners are highly critical and see the ensuing quality procedures as vastly overdone in terms of quality manuals, kitemarking and other time consuming proceedings (Spracklen, 1995). One commentator maintains that ISO is ‘...very expensive, very time-consuming, extremely bureaucratic, based on control rather than trust’ (Højdal, 1995). With this kind of response, it is not surprising that the impact of ISO, EQFM and similar quality assurance systems in careers guidance seems to be limited, perhaps because they are seen by the guidance professionals as a rigid top-down control mechanism rather than as a tool for developing the profession and its services.

5.2 Management

Another management-oriented approach is found in the set of quality standard publications from the British National Advisory Council for Careers and Educational Guidance (NACCEG; see box in Section 2.1 and www.guidancecouncil.com) which are examples of exhaustive, detailed and sector-specific standards, complete with a Complaints Procedure. The framework differs from sector to sector, but generally includes checklists on issues such as:

- Core Standards: Marketing and Promotion, Statement of Service, Staff (competence, development, supervision), Referral, Networking, Monitoring and Feedback
- Additional Standards: Information, Premises, Equipment, Client Records and Other Documents
- Third Party Standards: Clients’ Understanding of the Influence of the Third Party, The Third Party/Provider Relationship.

Statements, Criteria, and Measures (e.g.: 85% of respondents say Easy or Very Easy to: ‘How easy was it to find out about what was on offer from the provider’) are supported by a firm procedure of auditing (YES/NO test by self-assessment), client feedback, staff feedback and even the Mystery Shopper. Using a hidden customer would in some guidance cultures be unacceptable, but seems uncontroversial in the British context. The British NACCEG standards are based on a Code of Principles which corresponds to the Code of Ethical Practices issued by a professional organisation in the field (the Institute of Careers Guidance; see www.icg-uk.org):

- Individual ownership
- Confidentiality
- Equal opportunities
- Impartiality
- Transparency
- Accessibility.

Moreover, the NACCEG standards are linked with an accreditation system whereby professional bodies, career companies, schools etc can apply for formal accreditation (with certificate, plaque, etc) from the Guidance Accreditation Board (see: www.gab.org.uk). In addition they complement CAMPAG National Occupational Standards in terms of staff competencies and performance, and on the EFQM Model (European Foundation for Quality Management; see: www.efqm.org) which are intended to measure services’ effectiveness in meeting clients’ needs. In short, the NACCEG standards are well linked with the UK (and European) management and quality systems, and with the UK career guidance profession. They represent a distinctive approach in which control, management, auditing, client feedback etc are important concepts. They are clearly applied to and part of guidance culture in which clients are seen as *customers*.

Focusing on the guidance process, the next sub-sections contain examples of quality issues in terms of input, process, and, in particular, outcomes, including learning outcomes and economic outcomes.

5.3 Input-Process-Output

As an example of a robust, albeit somewhat mechanistic, model of quality assurance methods, a simple Input-Process-Output model has been suggested (Hawthorn, 1995). Eurocounsel (an action research programme on guidance/counselling and its role in terms of combating unemployment) contained a similar Evidence and Methods instrument based on three basic concepts (Watt, 1998):

- Access (clients targeted, physical/social/linguistic access, etc)
- Process (objectives, organisation, monitoring, time spent with clients, guidance interviews, information, quality assurance systems, etc)
- Output (number of people taking up job/training/education, cost/benefit, value for money, etc).

This list seems fairly straightforward, although some of items are much harder to verify than others: it is easier to count client flow in terms of numbers than it is to make a plausible cost/benefit analysis. Nonetheless such uncomplicated frameworks (basically an Input/Process/Output model) are interesting as examples of endeavours to simplify quality work in guidance, in contrast to more complicated, rigid and bureaucratic models. The challenge is to make quality work manageable.

5.4 Learning Outcomes

Two further developments (see box in Section 2.2) are worth focusing on: those from NOICC (National Career Development Guidelines, USA) and the National Life/Work Centre (Blueprint for Life/Work Designs, Canada). They represent developments over a decade in North America, in so far as the Canadian Blueprint builds explicitly on the NOICC Career Development Guidelines, which in turn initially date back to the late 1980s (see www.noicc.gov & www.lifework.ca for more detailed analysis). It is interesting to note that the NOICC statements (1996) with respect for example to *adults*, in the common categories (a) 'Self-Knowledge', (b) 'Educational and Occupational Exploration', and (c) 'Career Planning', include such competencies as:

- Skills to maintain a positive self-concept (a)
- Skills to maintain effective behaviours (a)
- Skills to participate in work and lifelong training (b)
- Skills to locate, evaluate, and interpret career information (b)
- Understanding the continuing changes in male/female roles (c)
- Skills to make career transitions (c).

The Canadian Blueprint, likewise, operates on the basis of 'Competencies and Indicators', and spells them out in four different levels for each of the three categories: (a) 'Personal Management', (b) 'Learning and Work Exploration', (c) 'Career Building'. In all, eleven Competencies are indicated, each in some detail, with 4-7 sub-indicators. The focus is on the *learning aspects* of guidance: the 44-item Blueprint matrix of learning at different levels may be used as a checklist in terms of learning outcomes quality and coverage, providing a map of guidance activities, and, in particular, of progression in learning through guidance. Even at this level of itemising, the Canadian guidelines are not as detailed (or, indeed, as prescriptive) as are many of the other above-mentioned standards and guidelines. The reason for the difference lies in the focus on learning outcomes of guidance: individual learning outcomes are best described in somewhat loose terms.

This particular aspect of quality in guidance has a long history: it has included, for example, DOTS, a list of learning outcomes, originally dating back to 1977, which is still vigorous (Law, 2000):

- Decision-making skills
- Opportunity awareness
- Transition skills
- Self awareness.

5.5 Economic Outcomes

Quality issues in guidance are often linked with other (related) phenomena. One of the links, in recent years, has been a growing interest in the relationship between the social and economic goals of guidance: the effects and effectiveness of guidance have been studied, along with cost-benefit ratios. Few evaluations have considered, specifically, the quality of economic outcomes of guidance itself, although implicit assumptions on the effects and effectiveness of different measures have been made. One of the difficulties of measuring economic outcomes of guidance is the obvious one that it is very difficult to establish control groups, which are not affected by specific interventions. First of all, it would be morally questionable to deprive certain groups of services which were given to everybody else; and secondly, guidance is difficult to disentangle from other forms of information and inspiration, from the influence of peer advice, the media, and chance, and from other elements of schemes of which they are an integral part.

Potentially, guidance offers benefits to individuals, education and training providers, employers, and governments. Guidance can play a role in fostering efficiency in the allocation of human resources, and social equity in access to educational and vocational opportunities. This is some of the policy rationale behind guidance provision in general. In economic terms, guidance can assist the operation of the labour market in three main ways (Killeen et al, 1992):

- by supporting individual decisions (labour supply decisions, human capital decisions, and job search decisions)
- by reducing labour market failures (drop-outs from training, mismatch, discouraged workers)
- by contributing to institutional reforms designed to improve the functioning of the labour market (open learning, job-and-training rotation schemes, etc.).

Internationally, some research projects on the economic aspects of guidance have been carried out. But most have experienced considerable methodological difficulties:

- The effects of guidance are not likely to be visible for some time.
- The longer the time that elapses, the more factors other than guidance come into play.
- Controlled trials are the surest method of distinguishing effects from mere consequences. But such trials are difficult to mount, and more so over longer periods: control cannot be indefinitely extended, nor guidance indefinitely denied.
- If the purpose of guidance is to help individuals to clarify and implement their own goals, this makes it difficult to find appropriate standardised criteria against which to evaluate the outcomes.

In short, it is a field with many pitfalls, as OECD (1992) has acknowledged. Moreover, the economic value of guidance as such, especially in integrated approaches (educationally based guidance, for instance), is difficult to disentangle from other activities and interventions. On the other hand, guidance is clearly in a number of respects part of an overall attempt to create and obtain benefit from economic growth, the assumption being that economic growth will create more

jobs. In this context, guidance is regarded as a cost-effective measure to curb unemployment, which in turn is seen as a waste of human and economic resources. The economic rationale for a number of specific guidance activities is that they may shorten the periods of unemployment, create greater flexibility in the labour market, or support mobility. In these broad terms, the quality of guidance is linked with its role as a market-economy facilitator, with a supposed economic impact, even if this is seldom in fact measured and documented.

With accountability being moved up the agenda in most parts of the public sector, guidance in some EU countries, especially in the UK and the Netherlands (Watts et al, 1993), is measured with an economic yardstick: how much does guidance cost, and does it pay? One step further into this concept, guidance itself is put on the market, either through privatisation, or via guidance vouchers, as was the case in the UK as an experiment (Hawthorn & Wisdom, 1992). In these terms, a market in guidance itself is created, where, ultimately, non-profitable parts of guidance could be discarded at the expense of more vulnerable users, thus excluding the long-term unemployed and other vulnerable groups, whereas employed individuals would be able to pay for an extended service. In other guidance cultures, such market-oriented developments are not encouraged, or, indeed, seen as signs of quality in guidance.

5.6 Quality Assurance and Indicators

Historically, there has been a profound interest in many 'developed' countries in measuring guidance, but from different perspectives. During the first half of the 1900s, the interest was linked with the then prevailing psychometric testing tradition, where measurement was the very essence of guidance. Interestingly, this tradition was abandoned in some countries, e.g. Denmark, for a number of reasons, both technical ones (the reliability and relevance of such tests were questioned), and political ones (testing was seen as a tool for untimely segregation, and a violation of human rights and equal opportunities in the broad sense) (Plant, 1996).

In recent years, evaluations of the public sector have been numerous in many countries, especially in terms of quality assurance exercises. Thus, in terms of guidance, a study on the quality of Danish career guidance, listed a number of generic quality indicators (Undervisningsministeriet, 1992):

- Client-centredness
- accessibility, transparency and coherence of the services
- well trained guidance staff
- valid, precise and comprehensive careers information
- referral to other guidance specialists
- follow-up.

This short list was expanded somewhat in more recent guidance policy papers (RUE, 1998 & 1999), where issues such as the value and quality of cross-sectoral linkages were added, along with a renewed emphasis on the need for 'well trained guidance staff'. In these reports, quality issues were linked with ethical considerations, thus incorporating the Danish Ethical Guidelines for Educational and Vocational Guidance (RUE, 1995) as a foundation stone for good quality in guidance. Again, as in the case with the Danish quality guidelines, the ethical guidelines are short, simple and somewhat uncontroversial; yet, in fact, not very operational in terms of everyday careers work. They are not enforced in any way and contain no quality indicators.

They include broad statements/requirements such as the need of guidance to be:

- client-centred
- impartial & independent
- open
- confidential
- correct (in terms of e.g. updated information).

The extent to which such guidelines are put to use in careers work is not known, as in many other countries. No evaluations of the impact of quality or ethical guidelines have taken place, as yet. The Danish examples are probably typical of many decentralised guidance communities with little tradition for centralised guidelines and regulation enforcement. In contrast to the rather liberal Danish ethical guidelines, the Swedish ones are much more radical in societal terms. For Swedish careers guidance professionals it is a 'moral obligation to care for weak members of society' and to 'actively advance justice and equality'. In these terms a highly proactive professional role is linked with the quality of guidance (Sveriges Vägledarförening, 1996). This is the base for quality in Swedish guidance, in principle. Nonetheless, a recent comprehensive Swedish governmental evaluation points to the need for developing instruments to measure quality and outcomes of guidance (Utbildningsdepartementet, 2001).

As in the Swedish case, the German career counsellors have felt a need to formulate their own quality standards (Deutscher Verband für Berufsberatung, 2001). They include a list of Tasks & Obligations, Attitudes, Competencies, Organisational Framework, and Quality Assurance.

The American quality related documents in this field include, for example, the NCDA (National Career Development Association) guidelines which are highly specialised in terms of Career Counseling Competencies, Guidelines for Use of the Internet in Career Development, and Guidelines for the Preparation and Evaluation of Career and Occupational Information, to mention the main ones (see: www.ncda.org). Some guidelines (and accreditation procedures) are narrowly focused on one particular type of guidance setting: thus the One-Stop Career Centers in the USA (which are paralleled in many other countries) have their own website with specific quality guidelines (see www.usworkforce.org/onestop).

The ACA (American Counseling Association) Code of Ethics and Standards of Practice has established links between ethical guidelines and practice standards. This type of link is common in the field of career guidance, as is the case in most similar professions, e.g. psychology.

Likewise, the International Association of Educational and Vocational Guidance (IAEVG) has linked the two sets of guidelines (Ethical and Standards of Practice) quite closely (see: www.iaevg.org), as have the French speaking (Quebec) career counsellors (see: www.orientation.qc.ca), to mention a few characteristic examples. Most such documents stress the importance of the concept of free choice, of human rights, of impartiality, and of equal rights. In terms of staff competencies, empathy, confidentiality, commitment to the well-being of the clients, and the need for continuing personal development are among the core elements. Many such documents are highly detailed, especially in the American culture where they seem to have been written with a view to avoiding potential lawsuits, as well as maintaining high professional standards.

5.7 Mobility: A Quality Outcome?

In Europe, one of the purposes of the Single European Market is to increase personal mobility within the European Union. Career guidance may facilitate such mobility: guidance is part of the globalisation process. The boundaryless career is emerging (Arthur & Rousseau, 1996), both physically and metaphorically. Mobility, however, is a coin with two sides: it may improve the quality of life for the mobile, but the processes of mobility tend to leave the immobile behind in poorer conditions. The negative effects of mobility can include segmentation, segregation and marginalisation (Pickup, 1990). In such manpower exporting areas, the loss of dynamic individuals may add to the cultural and economic downward spiral.

In this picture, the role of career development becomes abundantly clear: career guidance/counselling is a vehicle for economic growth, the irony being that much of the growth is what has been labelled 'job-less growth'. In this capacity, one of its aims is to facilitate personal mobility, i.e. ease the movement of manpower (and students) to economic growth areas, thus serving as a societal lubricant. Economic growth, in terms of career development, may be sustained by scientifically placing people in their proper occupational position: a testing tradition. Historically, in a reaction to the sometimes rather crude and mechanistic methods of psychometric testing, the client was moved to the centre of career guidance in what became known as the 'client-centred' approach: each individual has a potential of personal growth. The guidance practitioner, in this perspective, is seen as a helper in the process of the individual's self-exploration. In terms of economic growth, career counselling helps each individual to unfold his/her potential, thus providing a link between personal growth and economic growth. It follows from this brief historic outline that quality issues differ over time, according to the prevailing professional discourse and the societal circumstances.

Applying market-economy principles to careers guidance and information services implies that guidance either acts as a market facilitator (e.g. by helping to balance demand and supply in the labour market), and/or is a market in itself (e.g. by selling career development services at a market price). The counsellor acts as a human capital investment adviser. But the analysis of cost-benefit ratios falls far behind a number of important issues, e.g. care for the underprivileged or environmental concern. Such issues are not yet high on the economic agenda. Nonetheless, the International Association of Educational and Vocational Guidance (IAEVG), for example, has adopted a statement on global Ethical Standards, which focus on important humanistic values, and which include a recognition of the tensions between economic growth and environmental issues (IAEVG, 1995). In short, new concepts are under way to challenge or supplement the paradigm of economic growth as the basic parameter. The next section depicts some examples of such alternative quality concepts.

6 OTHER APPROACHES

6.1 Intellectual and Green

Other forms of measuring output and services (including, potentially, career guidance services) could serve as a corrective to the purely economic angle. Thus, *Ethical Accounting*, a method of describing values, goals and achievements which is used in some companies and educational institutions, could be an additional method in future for measuring the outcomes of career guidance. The economic yardstick is unidimensional; guidance and counselling are multidimensional interventions and need to include ethical considerations (Plant, 1993; 1994). Other aspects of alternative measuring are found in the *Intellectual Capital Accounts* ('Knowledge Accounts'; see e.g. www.efs.dk, the homepage of the Danish Ministry of Business and Industry, available in English). This method is closely linked with the prevailing methods in Human Resource Development (HRD). One such

example is found in the UK-based HRD company Carl Bro (see www.carlbro.co.uk) which identifies two forms of company capital:

- financial capital
- intellectual capital

subdividing the latter into:

- human capital
- structural capital.

Thus, quality statements in Knowledge Intensive Service Organisations (KISOs) are well on their way to being expressed in much broader terms than economic ones. Career guidance is one such KISO.

The *National Competency Account* (Det Nationale Kompetenceregnskab; see www.vismand.dk, also available in English) has now become another well-known method for establishing comparable global competitiveness indicators. Career guidance is embedded in this concept as a key factor.

Finally, *Green Accounting* (environmental performance, 'Grønt Regnskab') may also be creeping up the quality agenda (Plant, 1999; 2000). In political terms, green policies are well established in some countries, e.g. Germany. National sustainability strategies and indicators within the Global Agenda 21 framework are being formulated in some countries (see e.g. www.eco-net.dk, also available in English). Internationally, such organisations as the International Institute for Sustainable Development work along the same lines (see www.iisd.ca). Sustainability is increasingly regarded as an important economic asset, and is now incorporated into mainstream economic thinking. Thus, Dow Jones now runs an internet-based update service on sustainability (see www.sustainability-index.com), stating that '...sustainability companies have superior performances and favourable risk/return profiles because sustainability is a catalyst for enlightened and disciplined management, a crucial success factor'. A pivotal part of 'enlightened management' is career development and career guidance. Thus the quality of careers guidance in the broadest sense is a decisive factor in the success of a modern knowledge-based and sustainability-oriented company. In short, several other methods than crude economic cost/benefit measurements are already available. They all have in common that they are much broader in their approach, all under development, and all aiming at expressing aspects of performance other than and/or supplementary to the economic one.

7 CONCLUSION

Quality is measured for a number of (related) reasons (Watt, 1998):

- Political reasons: to justify the service
- Funding purposes: to show that the service is worthwhile
- Measure client progress: to assess implementation of planned objectives
- Record what is happening: monitoring
- Strategic planning: organisational development
- Practice & policy development: assessing good practice; bench marking.

One or all may be embedded in specific quality assurance procedures. It seems fair to observe that a number of assumptions about the benefits and quality of guidance are in operation (the reduction of labour market failures and educational drop-outs, etc.), but that few studies have dealt explicitly with, e.g., the economic aspects of guidance. More have dealt with, e.g., customer satisfaction surveys. Conversely, guidance is seen as an investment, which is expected to pay off in broader social terms, for instance in relieving social exclusion and social tensions. The present focus on guidance as an instrument to combat social exclusion (Watts, 2001) underscores the importance and potential impact of guidance. Thus,

stronger links are being forged between policy-making and guidance/career development, on both a national and a global level (CCDF, 2001). In short, without being directly price-tagged, guidance may serve as a societal lubricant in easing the frictions in the labour market, in the educational system, and between the two. These are the main economic aspects of quality in guidance. Such economic aspects are now being supplemented by alternative quality approaches, including ethical, knowledge-based, and sustainability-oriented methods.

Moreover, guidance is a tool for personal development, especially in relation to the need for lifelong and lifewide learning. Quality in this respect is measured in terms of, e.g., educational take-up rates for long-term unemployed or (wo)men returners, job-retaining, job-and-training rotation scheme participation, numbers of personal action plans, portfolios, educational dropout rates etc. Other statements/guidelines/standards (e.g. from AGC&PLB (UK) and CACREP (USA): see box in Section 2.2) focus more on the profession of careers guidance itself: the level of professionalism, the professional competencies (and how they are acquired, measured, maintained, accredited). The latter tend to be highly detailed in order to legitimise high levels of professionalism, and are often linked with a code of ethics as an integral part.

The role for NGOs (national as well as international), partnerships and governmental bodies on all levels is evident in terms of establishing, negotiating, maintaining and enforcing quality guidelines for career guidance and counselling, for career information and for career practitioners. The weak point is the mutual ownership. It takes much more than one partner to establish the cross-sectoral guidelines that are needed in the fragmented and widespread field of career guidance and career development. Thus, crosssectoral co-operation is needed. To succeed, a broad national lead body must include all relevant partners (educational and labour-market authorities, social partners, professional career guidance associations etc.) in an earnest mutual developmental process over a period of time, with plenty of room for local and regional discussions and ownership.

The examples from the UK (NACCEG), Canada (Work/Life Centre and CCDF) and Denmark (RUE) point in this direction. In some countries, however, establishing such developmental bottom-up procedures would be a major breakthrough in terms of enhancing the synergy, coherence and quality of guidance. The end product, the quality guidelines themselves, may well be less interesting and less dynamic than the process leading up to establishing such guidelines. The key concept is genuine partnership. This approach would create the necessary synergy. It would benefit greatly from being inspired and initiated by transnational bodies such as the EU Commission and the OECD jointly, backed professionally by an international and cross-sectoral Forum of Career Guidance. International leadership in this field, however, needs firm roots at national level. Since guidance and policy-making cultures differ from country to country, quality standards need to be defined at national level or at regional level within a national framework.

REFERENCES

- AGC&PLB *Occupational Standards* (1996), Advice, Guidance, Counselling and Psychotherapy Lead Body, Welwyn.
- Arthur, M.B. & Rousseau, D.M. (1996), *The Boundaryless Career*, Oxford University Press, New York.
- Bartholomeus, Y. et al. (eds) (1995), *The Quest for Quality - Towards Joint European Quality Norms*, LDC, Leuwaarden.
- Borch, S. (1995), ISO 9000 in vocational guidance, (in) Bartholomeus, Y. et al. (eds), *The Quest for Quality - Towards Joint European Quality Norms*, LDC, Leuwaarden.
- CCDF (2001), *Second International Symposium on Career Development and Public Policy*, Canadian Career Development Foundation, Ottawa.
- dvb (2001), *Qualitätsstandards für Berufliche Beratung*, Deutscher Verband für Berufsberatung, Roxheim.
- EU Commission (2000), *Memorandum on Lifelong Learning*, EU Commission, Bruxelles.
- Ford, G. (2001), *Guidance for Adults: Harnessing Partnership Potential*, NICEC Briefing, Careers Research and Advisory Centre, Cambridge.
- Fretwell, D.H. & Plant, P. (2001), *Career Development Policy Models: Synthesis Paper*, Second International Symposium on Career Development and Public Policy, Canadian Career Development Foundation, Ottawa.
- Hawthorn, R. (1995), *First Steps: A Quality Standards Framework for Guidance Across All Sectors*, RSA, London.
- Hawthorn, R., & Wisdom, M. (1992), *Adult Guidance Voucher Scheme Pilot: An Evaluation*, National Institute for Careers Education and Counselling, Cambridge.
- Højdal, L. (1995), Quality management in a Danish Technical College, (in) Bartholomeus, Y. et al. (eds), *The Quest for Quality - Towards Joint European Quality Norms*, LDC, Leuwaarden.
- IAEVG (1995), *Ethical Standards*, International Association of Educational and Vocational Guidance, Dublin.
- Killeen, J., White, M. & Watts, A.G. (1992), *The Economic Value of Careers Guidance*, Policy Studies Institute, London.
- Law, B. (2000), *New DOTS - Career Learning Theory for the Contemporary World*, NICEC, Cambridge.
- LDC (1995), Assessing course information material, (in) Bartholomeus, Y. et al. (eds), *The Quest for Quality - Towards Joint European Quality Norms*, LDC, Leuwaarden.
- Mooijmann, E. & Stevens, R. (1995), Quality improvement and quality assurance in knowledge intensive service organisations, (in) Bartholomeus, Y. et al. (eds), *The Quest for Quality - Towards Joint European Quality Norms*, LDC, Leuwaarden.
- OECD (1992), *The Long-Term Unemployed and Measures to Assist Them*, OECD, Paris.
- OECD (2000), *From Initial Education to Working Life - Making Transitions Work*, OECD, Paris.
- Pickup, L. (1990), *Mobility and Social Cohesion in the European Community - A Forward Look*, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, Dublin.
- Plant, P. (1993), Bølger, (in) *Daghøjskolen 1/1993*, Foreningen af Daghøjskoler i Danmark, København..
- Plant, P. (1994), Vejledningens etiske regnskab, (in) *RUE-REVUE*, 4/1994, Rådet for Uddannelses- og Erhvervsvejledning, København.
- Plant, P. (1995), Internationalisation: economy and ecology, (in) Bartholomeus, Y. et al. (1995), *The Quest for Quality. Towards Joint European Quality Norms*, LDC, Leeuwarden.

- Plant, P. (1996), *Fodfæste. Dansk uddannelses- og erhvervsvejledning 1886-1996*. Rådet for Uddannelsesog Erhvervsvejledning, København.
- Plant, P. (1999), Økologisk læring: Fri Ungdomsuddannelse, (in) Myrthu-Nielsen, L. & Bramming, B., *Økologi er på alles læber*. Hovedland, Højberg.
- Plant, P. (2000), Career development in Denmark, (in) *Making Waves: Career Development and Public Policy. International Symposium 1999: Papers, Proceedings and Strategies*, Canadian Career Development Foundation. Ottawa.
- Rivis, V. & Sadler, J.(1991), *The Quest for Quality in Educational Guidance for Adults*, UDACE, Leicester.
- RUE (1995), *Etik i vejledningen. Etiske retningslinier for uddannelses- og erhvervsvejledning*, Rådet for Uddannelses- og Erhvervsvejledning: København.
- RUE (1998), *Oplæg til drøftelse af fremtidens vejledningsindsats*, Rådet for Uddannelses- og Erhvervsvejledning, København.
- RUE (1999), *RUEs vejledningspolitik*, Rådet for Uddannelses- og Erhvervsvejledning, København.
- RUE (2001), *Retningslinier for deklarering af information om uddannelser*, Rådet for Uddannelses- og Erhvervsvejledning, København.
- SCAGES (1992), Statement of principles and definitions, (in) Ball, C., ed. (1992), *Guidance Matters*, RSA, London.
- Spracklen, C. (1995), Quality and careers guidance in the UK, (in) Bartholomeus, Y. et al. (eds), *The Quest for Quality - Towards Joint European Quality Norms* LDC, Leuwarden.
- Sveriges Vägledarförening (1996), Etisk deklaration och etiska normer för studie- och yrkesvägledning, (in) *Vägledaren 1/96*, Sveriges Vägledarförening, Njurunda.
- Undervisningsministeriet (1992), *Uddannelses- og erhvervsorientering. Kvalitet i uddannelse og undervisning*, Undervisningsministeriet, København.
- Utbildningsdepartementet (2001), *karriärvägledning.se.nu*, SOU 2001:45, Regeringskansliet, Stockholm.
- Watt, G. (1998), *Supporting Employability: Guides to Good Practice in Employment Counselling and Guidance*, Office for Official Publications of the European Commission, Luxembourg.
- Watts, A.G. et al. (1991), *Occupational Profiles of Vocational Counsellors*, CEDEFOP, Berlin.
- Watts, A.G., Stern, E. & Deen, N. (1993), *Careers Guidance towards the 21st Century: Report of an Anglo-Dutch Consultation within a European Context*, CRAC, Cambridge.
- Watts, A.G. (2001), Career guidance and social exclusion: a cautionary tale, *British Journal of Guidance and Counselling*, Vol. 29, No. 2.

Peter Plant, Ma.Ed., Ph.D., is Associate Professor at the Danish University of Education in Copenhagen, where he trains career counsellors. He works as a consultant in European research teams on career development and guidance. He is Vice-President of the International Association of Educational and Vocational Guidance (IAEVG).

Contact address:

DPU, Danish University of Education
 101 Emdrupvej, DK-2400 Copenhagen NV, Denmark.
 Tel: + 45 39 69 66 33. Fax: + 45 39 69 66 57. E-mail: pepl@dpu.dk

Impressum

Herausgeber: passage gGmbH, Hamburg

Projekt: Mainstreaming Vocational Guidance for Refugees and Migrants im
gefördert Rahmen des Europäischen Programms Leonardo da Vinci
Förderperiode 2003-2006

Redaktion: Maren Gag und Julia Zampich

Layout: Julia Zampich

Die Rechte der Publikation liegen bei der Herausgeberin und den Autoren.

Hamburg, im September 2006

Das dieser Tagungsdokumentation zugrunde liegende Projekt wurde gefördert aus
Mitteln der Europäischen Union, dem Senat der Freien und Hansestadt Hamburg.
Die von den Verfassern vertretenen Auffassungen stimmen nicht unbedingt mit
denen der Geldgeber überein, die ferne keine Garantie für die Richtigkeit und
Vollständigkeit der Angaben sowie für die Beachtung von Rechten Dritter
übernehmen können.

Anhang

Die Projektpartner

Bei den Projektpartnern handelt es sich sowohl um Organisationen, die im Bereich der Flüchtlingsunterstützung sowie in Projekten zur Integration und Organisation der Selbsthilfe von Migrant/innen arbeiten, als auch um Einrichtungen der Wissenschaft, die zum Themenkomplex forschen und lehren.

Falls Sie mehr zu den einzelnen Organisationen wissen möchten, finden Sie hier eine Liste mit Kontaktdaten.

Projektleitung: Dr. Pamela M. Clayton

University of Glasgow, Department of Adult and Continuing Education, Glasgow, Großbritannien

P.Clayton@educ.gla.ac.uk

Großbritannien:

RETAS, Part of Education Action International, London

retas@education-action.org

Careers Scotland, Glasgow

Isobel.millar@careers-scotland.org.uk

Glasgow North Ltd, Glasgow

p.bain@glasgownorth.org

Dänemark:

Århus Tekniste Skole (ATS), Århus

ATCInternational@ats.dk

Peter Plant, Hundested

pepl@dpu.dk

Dansk Flygtningehjælp (Danish Refugee Council), Kopenhagen

Jens.skovholm@drc.dk

Italien:

Centro Documentazione Ricerche per la Lombardia (CDRL), Mailand

Cdrl.mi@tiscali.it

sigrec@tin.it

Slowenien:

Institutum Studiorum Humanitatis (ISH), Ljubljana

Alenka.janko-spreizer@guest.arns.si

inv@inv.si

Tschechien:

Akses, Cheb

Navratilova@akses.cz

Irland:

Spiritan Asylum Services Initiative (SPIRASI), Dublin

info@spirasi.ie

Deutschland:

passage gGmbH, Hamburg

MIZ – Migration und Internationale Zusammenarbeit

maren.gag@passage-hamburg.de

Gesellschaft zur Unterstützung von Gefolterten und Verfolgten e.V., Hamburg

Die Beratungsstelle Accept hat zum Ende 2004 ihre Arbeit eingestellt.

Die europäische und die deutschsprachige Projekthomepage

Falls Sie mehr über die Situation und die Arbeit in den beteiligten Ländern wissen möchten, besuchen Sie folgende Web-Seite, auf der Sie Informationen auf Dänisch, Englisch, Italienisch, Slowenisch und Tschechisch finden:
www.gla.ac.uk/rq

The screenshot shows a website with a navigation bar at the top containing: Home, Information, Online course, About the project, and The partners. Below the navigation bar are flags for the participating countries: Denmark, Germany, Italy, Slovenia, and the United Kingdom. The main content area features the Leonardo da Vinci logo and the project title: "Mainstreaming Vocational Guidance for Refugees, Asylum-seekers and Migrants". A paragraph describes the project as a multi-lingual site for vocational guidance advisors. A "NEWSFLASH!!!" section follows, mentioning accessibility for blind and visually impaired users. At the bottom, there are links for Acknowledgements, Copyright notice and disclaimer, and Sister Sites.

Für den deutschen Kontext hat die Abteilung MIZ – Migration und Internationale Zusammenarbeit der passage gGmbH Hamburg die Erstellung der Web-Seite übernommen und pflegt diese nach Beendigung des EU-Projekts weiter. Damit ist sichergestellt, dass die Aktualität der Web-Seite erhalten bleibt, und dass neue Projekte und Initiativen in diesem Bereich einer breiteren Öffentlichkeit zugänglich gemacht werden.

Sie finden die Informationen unter: www.themenpool-migration.de oder www.themenpool-migration.eu

The screenshot shows a website with a header for "LEONARDO DA VINCI Themenpool-Migration Mainstreaming refugee and migrant guidance". The logo for "passage" is prominently displayed, along with the text "GEMEINNÜTZIGE GESELLSCHAFT FÜR ARBEIT UND INTEGRATION MBH". A navigation bar includes Home, Aktuell, Kontakt, and Impressum. The main content area is titled "WILLKOMMEN" and features the project title: "auf der Webseite: „Mainstreaming Vocational Guidance for Refugees, Asylum Seekers and Migrants“". The text describes the project's origin and the role of the German partner, passage gGmbH Hamburg. It also mentions the availability of an online course and the project's focus on vocational guidance for refugees and migrants.

Aussagen von Teilnehmer/innen der in den Partnerländern durchgeführten Online-Kurse

Comments by students from Denmark

Jeanne Krogh:

Jeg tror på at det nu som fremover vil være meget væsentlig at samordne og koordinere de forskellige indsatser der foregår omkring den enkelte flygtning / indvandrer og at det er væsentligt at den beskæftigelses rettede indsats ikke står alene.

I think it today and in the future will be very essential to coordinate the different support activities to the individual refugee / immigrant and it is essential not to let the employment effort stand alone.

Anne-Mette Ougaard:

Vi har altid travlt – og for travlt til at mødes og udvikle og udveksle erfaringer. Vores organisation giver i princippet mulighed for at vi kan mødes, men vi må erkende at vi selv skal være bedre til både at mødes på tværs, tage på besøg uden for huset, deltage på kurser etc.

We are always busy – and too busy to meet and develop and to exchange experience. Our organisation gives in principle the possibility that we can meet, but we may admit that we ourselves have to be better to meet across professions, leave our house and make visits, participate in courses etc.

Comments by students from the Czech Republic

Čím více informací jsem se dověděla, tím se mi zdá problém cizinců obsáhlejší a větší a mám dojem, že nic nevím. Ale každopádně byl kurz velkým přínosem a jsem ráda, že jsem jej mohla absolvovat. Rozhodně mě tyto zkušenosti pomohou.

The more information I got the more the more complex the issue of refugees seems to me and I feel that I know less and less. In any case the course was a valuable contribution and I am very glad that I had the opportunity to take it. Experience gained will be helpful.

Odkazů a materiálů bylo dostatek, ale možná by pomohly konkrétnější zprávy od jednotlivých subjektů, než to, že si jen můžu přečíst „kdo jsme a co děláme“.

There was a sufficient number of links and material available, maybe more concrete information from individual institutions rather than reading about „who we are and what we do“.

Chtěla bych všem aktérům poděkovat. Věřím, že takovýchto kurzů bude víc a přeji mnoho dalších úspěchů.

I would like to thank all actors involved. I believe that there will be more such courses and I wish lots of success.

Člověk je více samostatný, tím ,že vyhledává různé informace.

A person is more independent since he/she must search for information by him/herself.

Pozitivně hodnotím propojení modulu 3 odkazem na modul 2, člověk si uvědomuje pak více souvislosti.

I positively assess interconnection between module 3 with link to modul 2, it helps understanding more the issue in its complexity.

Comments by students from Slovenia

Student A

Problems:

The central problem of our educational institution is that our employees have prejudices against persons of other nationalities and culture. Too often, I hear comments in the sense: "What is he/she doing here? He/she should better learn to speak Slovene first!" or "He/she is clearly unable to finish school." There are many other similar remarks that point to the fact that members of our staff are prejudiced and stereotyped. As prejudices and stereotypes are not easily rooted out, (since they permeate all aspects of our operation and our emotions), hard work will be required to effect a mind-shift in dealing with this problem. It would be necessary to at least hold some training courses and workshops with the assistance of migrants to overcome prejudices and stereotypes.

To ensure proper dissemination of information and counselling, we have to be better informed about the pathways and contents of education as well as school systems in migrants' home countries. It is also vital to establish closer cooperation with the Employment Service of Slovenia, Refugee Centre, Alens'Office, Gea 2000 Foundation and others.

Good and quality counselling work also requires supervision. This has not yet been put in place, although counsellors meet numerous difficulties. We need expert management that would help us analyse, monitor and evaluate our work.

A look into the future

... our centre intends to upgrade its present work by becoming more client-oriented and adopting an all-round approach to an individual person. The centre's focus will be placed on creating a friendly and compassionate atmosphere, taking a non-bureaucratic approach and opening our doors to all groups of people (all adults coming to the counselling centre). We will avoid the stereotyping of ethnic groups, hope to become better anchored in the local environment and more responsive to changes in the local economy, wish to provide support and raise awareness in the local community. We are intent on strengthening our networking by establishing even denser links with counselling centres, centres for social work, employment offices, local employers, trade unions, district communities, educational institutes and everybody dealing with migrants, ethnic and marginalised groups. We wish to be accessible to everybody, both in terms of our location, premises and personnel.

Conclusion

Multicultural guidance is a demanding task, presupposing familiarity with migrants' different cultural backgrounds. This is why this half-year course was beneficial to me from several aspects: I was made aware of the stereotypes I myself had or may still have about migrants and individual ethnic groups; the course has also proven valuable in my everyday work of counselling people approaching our centre. I met new people dealing with migrants (particularly refugees and asylum-seekers) and ethnic groups, I was directed to further links to information and contents available in the Internet which will be helpful to me in my counselling work.

Module 3 offered me the possibility of creating a vision of future counselling work in our organisation. Although one can always be even more ambitious, I am aware that organisational changes will have to be adopted by all members of staff at our centre. Still, to initiate change, you have to »start dreaming«.

Student B

Since modern immigration societies are constantly confronted with the issues of multiculturalism, tolerance, acceptance and integration, they have to strive for equality, non-discriminatory practices, integration, etc., which is also where the best alternatives for incorporating the concept of multiculturalism into all fields of

social action, into all organisational practices can be found. But it is worthwhile underlining that when understanding and presenting the concept of multiculturalism, one needs to be careful, since it depends on the purpose for which it is used. Moreover, diversity of the cultures where immigrants come from must also be taken into account.

In the process of developing a multicultural society, Slovenia is only at the beginning of its path. Each country can to a certain extent look to the models and practices existing in other countries, but it should nevertheless be capable of developing a model tailored to its needs and to the immigrants within its borders, a model that also functions well in practice. These efforts must bring together both state and research institutions, as well as the civil society (NGOs, immigrants, local communities).

Comments by students from Germany

Ich glaube hier sind zwei Sachen wichtig: Um den Bedürfnissen von Flüchtlingen, Asylbewerber/innen und Migrant/innen besser gerecht zu werden, wäre es für mich aus der Sicht der Beraterin wünschenswert, wenn mehr Zeit zur Verfügung stehen würde und auch mehr praktische Möglichkeiten (z.B. gegenüber Ämtern, Arbeitsmarkt etc.) bestehen würden.

In my opinion, two things are important here: in order to be able to address the needs of refugees, asylum seekers and migrants more adequately, I would think it desirable -from my point of view as a counsellor - to have more time and also more practical possibilities (for example with regard to authorities or the labour market etc.).

Kompetenzen lassen sich somit nicht abfragen, denn „Kompetenz muss man als Kompetenz erleben“. Aufgrund ihrer gesellschaftlichen Position erleben sich aber die wenigsten Migrantinnen als kompetent. Daraus ergab sich für uns eine zusätzliche Relevanz des biografischen Ansatzes. In der Schilderung der Biografie wird deutlich, in welchem Maße Immigrantinnen Erfahrungen machen konnten, ihr Leben organisiert haben, mit neuen Anforderungen umgegangen sind und Rückschläge bewältigt haben, die Rückschlüsse auf vorhandene Kompetenzen zulassen. Wir gehen davon aus, dass eine reflektierte Migrationserfahrung eine besondere Kompetenz darstellt. Sie schlägt sich nicht nur in der Kenntnis zweier Kulturen oder Sprachen nieder, sondern umfasst Ambiguitätstoleranz, kommunikative Kompetenz und Empathie. Diese interkulturelle Kompetenz wird weder wahrgenommen, noch gefördert oder „abgerufen“.

Competences can thus not be retrieved, since “competence must be experienced as competence”. Due to their social position only very few migrants experience themselves as competent. Because of this, a biographical approach gained additional relevance for us. When describing their biographies it becomes clear to what extent the immigrants acquired experiences, organised their lives, dealt with new requirements and coped with set-backs. This allows to draw conclusions about existing competences. We believe that a reflected experience of migration represents a special competence. This not only shows itself in the knowledge about two cultures or languages, but also includes a tolerance towards ambiguities, communicative competences and empathy. This kind of “intercultural” competence is neither recognised nor is it encouraged or accessed.

Comments by students from Italy

Student A

Looking for an efficient vocational guidance model, an organisation that supports the rights of migrants, refugees and asylum seekers, can't work only alone along on the base of its own organisational practices but the organisation must co-operate with others organisations on the territory and with the local public system [...] It's necessary to move along two directions: the first direction is at organisational level in order to create the conditions of efficiency and reliability; the second direction is at political level creating the conditions of synergy between the different organisations and public authorities.

Student B

The best practice of vocational guidance, in addition to a technical knowledge, is the ability to get in relation with the clients at a trans-cultural and intercultural level because this offers a greater return of the client's confidence.

Student C

One of the intervention aims with migrants is to integrate the vocational guidance in broader interventions inside the active labour market policies in order to reduce the risk of the social exclusion

Student D

I think that the first step of a vocational guidance service for migrants and refugees has to be based on the single individual and has to be informal: the guidance counsellor has to be flexible and sensitive not only to know about the real origin of his/her client and has to be very competent in reading and finding out about the needs of his/her client but also has to know about other organizations and their services located in the area in order to give an efficient and effective answer to the particular needs of his/her client.

Comments by students from the United Kingdom

"I have found that one of the major problems that I have with a new client is that they have been under the false impression that they can come into the country, and work is bountiful. This is becoming more and more apparent with the emerging EU migrants in particular. Rather than be realistic and advise clients that certain vacancies will not allow them to work until their English (for example) is improved, due to health and safety issues, to name but one, this is often not conveyed to them by previous points of contacts. This can cause resentment and often frustration. The clients often have no idea about work practices in the UK, how to address issues that may come up in the work place or who to turn to if things go wrong."

"When offered the opportunity to undertake this Mainstreaming Refugee Guidance course, only people specifically working with refugees decided to sign up. Other staff did not find that they would benefit from the course. However, it was these members of staff who would have needed this course the most. Ideally all staff would undergo diversity/equal opportunities/asylum&refugee issues training"

"As a conclusion, ideally everyone - regardless of their status and characteristics would be treated with respect and would receive appropriate, professional advice and support according to their needs. All staff should remember that foreign nationals are not aliens, just people, same as everyone

else. They do have a sense of humour. And all staff should realize that a foreign accent does not automatically mean that a person does not speak English.”

“Stereotyping is a recurring issue in the ESOL classroom. Not only are we stereotyped by our students but our students are frequently stereotyped by *other* students, both within and without the classroom”

“In order to give good service to someone from a different country, it is essential to be as well-informed as is practical and possible and, ideally, able to use one’s imagination and empathise as best as one can with the client’s situation.”

“It is not just about listening for the purpose of understanding; when someone is seeking advice we are as much listening for what is *not* said, that is, that which is implied or perhaps suggested by intonation, gestures or lack of eye contact.”

“But the focus is on information and advice as opposed to guidance and the onus is on clients to follow up on any advice and to effectively guide themselves. This is clearly an area that could be developed and there is a need for more specialist knowledge. “

“Advice & Guidance”

In the initial advice and guidance session it is essential to gain trust, and give time to the client with which you are working. It has to be remembered that this client group are now among the most disadvantaged in the labour market due to:

- Their varied levels of literacy, in their first language
- Their often limited fluency in English
- Confusion with regard to previous skills and qualifications
- Official rules relating to restricting their access to employment
- Lack of funds due to benefit restrictions etc
- Orientation issues
- Application procedures
- Cultural differences
- Racial harassment
- Migration history
- Lack of confidence
- Mental health issues
- Childcare

All employees working within an organisation providing advice and guidance to this client group, need to be fully trained to make them aware of the above issues, which can often become apparent to other members of staff, not involved in the guidance process.”

Teilnehmer/innen der Konferenz
"GUIDING POTENTIAL - Beratung für Flüchtlinge und Migrant/innen
europäisch gedacht"

	Organisation	Projekt	Name
1	Aarhus Tekniske Skole	Leonardo da Vinci Projekt "Mainstreaming Vocational Guidance for Refugees and Migrants"	Vagn Saerkjaer
2	Agentur für Arbeit Hamburg	Beauftragte für Chancengleichheit am Arbeitsmarkt	Mechthild Pingler
3	Akses	Leonardo da Vinci Projekt "Mainstreaming Vocational Guidance for Refugees and Migrants"	Dr. Dmitrij Svec
4	AkustikRock und SongPoesie	Singer & Songwriter	Sigrun W. Heuser
5	Arbeitskreis Migration verdi		Kamila Gawronska
6	Beschäftigung und Bildung e.V.	basics II	Britta Reick
7	basis & woge e.V.	Projekt curry - Interkulturelle Öffnung der Jugendarbeit	Nadine Rose
8	Behörde für Bildung und Sport		Jörg Schröder-Roekner
9	Behörde für Soziales, Familie, Gesundheit und Verbraucherschutz	Amt für Soziales und Integration	Karen Jäger
10	Berufsförderungswerk Hamburg	Zentrum für berufliche Rehabilitation	Birgit Borreck
11	Cambridge	Leonardo da Vinci Projekt "Mainstreaming Vocational Guidance for Refugees and Migrants"	Lesley Haughton
12	Caritasverband für Hamburg e.V.	Onward migration an integration perspectives	Fiona Silva
13	Centro Documentazione Ricerche per la Lombardia	Leonardo da Vinci Projekt "Mainstreaming Vocational Guidance for Refugees and Migrants"	Dr. Silvana Greco
14	Centro Documentazione Ricerche per la Lombardia	Leonardo da Vinci Projekt "Mainstreaming Vocational Guidance for Refugees and Migrants"	Monica Bernardi
15	Denmark	Participant online-course	Anne-Mette Ougaard
16	Denmark	Participant online-course	Bayram Úsudur
17	Denmark	Participant online-course	Keld Munniche Andersen
18	Denmark	Participant online-course	Lotte Fobian Ibsen
19	Denmark	Participant online-course	Lisbet Pilegaard Nielsen
20	Der Begleiter e.V.		Elena Böhm
21	Diakonisches Werk	FB Migration & Existenzsicherung	Martina Elter
22	Education Action	Leonardo da Vinci Projekt "Mainstreaming Vocational Guidance for Refugees and Migrants"	Frida Mondí
23	Ev. Auslandsberatung e.V.		Margrit Tratz
24	Fachschule für Sozialpädagogik		Victoria Flores
25	Flüchtlingsbeauftragte	Nordelbische Evangelisch- Lutherische Kirche	Fanny Dethloff
26	Flüchtlingsrat Schleswig-Holstein e.V.	EQUAL-Entwicklungspartnerschaft NOBI	Farzaneh Vagdy-Voß
27	Flüchtlingsrat Schleswig-Holstein e.V.	EQUAL-Entwicklungspartnerschaft NOBI	Astrid Willer
28	Flüchtlingsrat Schleswig-Holstein e.V.	EQUAL Koordination: Land in Sicht	Claudia Langholz
29	Flüchtlingsrat Schleswig-Holstein e.V.	Inhouse Schulung	Naciye Demirbilek
30	Flüchtlingsrat Thüringen e.V.	EQUAL Entwicklungspartnerschaft	Sylvia Hörner
31	Flüchtlingszentrum Hamburg	Qualifizierte Rückkehr	Raquel Soler Cantos
32	Frauen Computer Zentrum Berlin		Ljiljana Stamenkovic
33	Hydra e.V. Berlin		Joanna Lesniak
34	Institute for Ethnic Studies	Leonardo da Vinci Projekt "Mainstreaming Vocational Guidance for Refugees and Migrants"	Dr. Alenka Janko-Spreizer
35	Interkulturelle Begegnungsstätte St.Pauli		Katharina Fegebank

	Organisation	Projekt	Name
36	IVSBB & Danish University of Education	Leonardo da Vinci Projekt "Mainstreaming Vocational Guidance for Refugees and Migrants"	Prof. Dr. Peter Plant
37	Journalist		Ricardo Burga Capdevila
38	LEB Landesbetrieb Erziehung und Bildung	Berufsbildung - Projekt Thedestraße	Sebastian Brost
39	LEB Landesbetrieb Erziehung und Bildung	Berufsbildung - Projekt Abteistraße	Marion Berthold
40	NTG-asyl	Migrationsdverket	Christian Rabergh
41	Otto Benecke Stiftung e.V.,		Larissa Janssen
42	passage gGmbH	Wege in den Beruf	Lena Bohnhof
43	passage gGmbH	Wege in den Beruf	Fernanda Gil
44	passage gGmbH	Geschäftsführer	Ulrich Dreßler
45	passage gGmbH	Entwicklungs Partnerschaft NOBI Informations- und Koordinierungsstelle Deutsch am Arbeitsplatz	Petra Szablewski-Cavus
46	passage gGmbH	Leonardo da Vinci Projekt "Mainstreaming Vocational Guidance for Refugees and Migrants"	Maren Gag
47	passage gGmbH	Leonardo da Vinci Projekt "Mainstreaming Vocational Guidance for Refugees and Migrants"	Sangeeta Fager
48	passage gGmbH	Leonardo da Vinci Projekt "Mainstreaming Vocational Guidance for Refugees and Migrants"	Julia Zampich
49	passage gGmbH		Swantje Hemme
50	Slowenia	Participant online-course	Irena Janzekovic
51	Slowenia	Participant online-course	Katja Celin
52	Universität Frankfurt am Main		Dr. Louis Henri Seukwa
53	Universität Frankfurt am Main		Prof. Dr. Joachim Schroeder
54	Universität Hamburg	FÖRMIG	Tatiana La Mura Flores
55	Universität Hamburg	Arbeitsstelle interkulturelle Bildung	Isabella Dieterich
56	Universität Hamburg		Dr. Ulrike Borchert
57	University of Glasgow	Leonardo da Vinci Projekt "Mainstreaming Vocational Guidance for Refugees and Migrants"	Dr. Pamela Clayton
58	University of Glasgow	Leonardo da Vinci Projekt "Mainstreaming Vocational Guidance for Refugees and Migrants"	Irene Vezza
59	verikom	Geschäftsführerin	Iris Jäger
60	verikom	EQUAL Projekt E-qualify	Katharina Hibbe
61	Weiterbildung Hamburg e.V.	Entwicklungspartnerschaft NOBI Angekommen - Vorankommen - Qualifizierungsberatung für Migrantinnen und Migranten	Gabriele Gebauer
62	Werkstatt 3		Burkhard Leber
63			Sabine Mulot