



Adapting the Rickter® Scale Process to improve and monitor the journey of marginalized groups towards employability



Nan Wood

Trainer Feedback, Teil 3 - Abschlussbericht -



Evaluation



Funded by



**Feedback der Trainer zum Einsatz
der Rickter Skala® im Rahmen
des Innovationstransferprojektes
“Scaling New Heights in VET”**



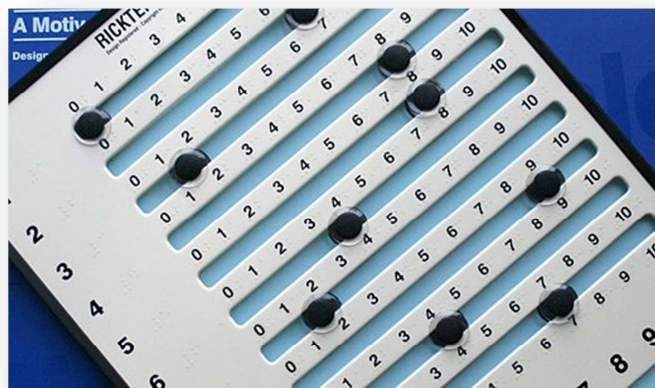
"Dieses Projekt wurde mit der Unterstützung der Europäischen Kommission gefördert. Diese Veröffentlichung beschränkt sich nur auf die Ansichten der Autorin und für jeglichen Gebrauch der hier enthaltenen Informationen kann von der Kommission keinerlei Haftung übernommen werden."

Das Projekt

Feedback der Trainer zum Einsatz der Rickter Skala® im Rahmen des Innovationstransfers

ZIB in Deutschland ist der Koordinator des Leonardo-Innovationstransferprojektes "Scaling New heights in VET" und zusammen mit den beteiligten Partnern KMOP in Athen/Griechenland, ANS in Carpi/Italien und der Rickter Company in Newcastle/UK werden im Folgenden die Ergebnisse, die die Anwendung des Rickter Scale® Prozesses im Assessment- und Beratungsprozess gezeitigt haben, untersucht. Die Herausforderung des Projektes besteht darin, das innovative Verfahren an die Bedürfnisse der unterschiedlichen Zielgruppen, die die Partner betreuen, anzupassen.

Die Trainer durchliefen im Dezember 2011 eine intensive Ersts Schulung und arbeiteten zunächst mit den Interviewfragen des sog. Lifeboards. Nach einem Follow-up Training im Februar 2012 wurde dann ein veränderter Fragebogen für den Coachingprozess genutzt, der die Bedürfnisse unterschiedlichen Zielgruppen besser berücksichtigte.



Die Rickter Skala®

Das nachfolgend wiedergegebene Feedback der Trainer gibt die Erfahrungen wieder, die bei der Anwendung des neuen Verfahrens in den ersten 12 Monaten des Transferprojektes gemacht wurden.

Die Partner

ZIB, Solingen/Deutschland

ZIB arbeitet mit (langzeit)arbeitslosen Menschen, um deren Beschäftigungsfähigkeit zu verbessern und sie in Ausbildung oder Arbeit zu bringen. ZIB unterhält Unterrichtsräume und Werkstätten und bietet Weiterbildungskurse mit anerkannten Qualifikationen an. Ein Großteil der Unterstützung gilt weiblichen Berufsrückkehrerinnen, alleinerziehenden Eltern und Menschen mit Zuwanderungsgeschichte.

KMOP, Athens/Griechenland

KMOP ist eine Organisation, die mit Menschen mit geistiger Behinderung und Menschen mit Lernschwierigkeiten arbeitet. KMOP unterstützt sie in Tageseinrichtungen, Gruppenheimen und betreuten Wohneinrichtungen.

ANS, Carpi/Italien

ANS arbeitet vorwiegend mit weiblichen Immigranten, die als ungelernete Kräfte in der häuslichen Pflege arbeiten und an einer Ausbildung als Altenpflegerin interessiert sind. ANS bietet entsprechend eine anerkannte Qualifizierung im Pflegebereich an.

Rickter Company/England

Die Rickter Company arbeitet mit Organisationen in Großbritannien zusammen, zu deren Klientengruppen benachteiligte Familien gehören, die von Langzeitarbeitslosigkeit betroffen sind, und denen die Möglichkeit geboten wird, sich wieder in die Bildungs- und Arbeitswelt einzugliedern.

Das Feedback der Trainer

Zum Zweck dieser Untersuchung gaben die Trainer der Partnereinrichtungen zunächst ein mündliches Feedback. Zudem füllten sie einen Interview-Leitfaden aus, der es uns ermöglichte, die Ergebnisse zusammenzustellen und die gemachten Erfahrungen quantitativ zu messen und mit der Rickter Skala zu skalieren. Die folgenden Fragen wurden gestellt:

1. Training

Wie zufrieden sind Sie mit dem Training und der Ausbildung, die Sie im Rahmen der Anwendung der Rickter Skala erhalten haben? Zehn: Sie sind sehr zufrieden. Null: Sie sind sehr unzufrieden.

2. Selbstsicherheit

Wie sicher fühlen Sie sich im Umgang mit der Richter Skala? Zehn: Sie fühlen sich sehr sicher. Null: Sie fühlen sich sehr unsicher.

3. Interviewfragen

Wie zufrieden sind Sie mit den Fragen, mit denen Sie im Rahmen der Richter Skala arbeiten? Zehn: Sie sind sehr zufrieden. Null: Sie sind sehr unzufrieden.

4. Einbindung der Kunden

Wie gut funktioniert die Einbindung der Klienten beim Einsatz der Rickter Skala? Zehn: sehr gut. Null: gar nicht gut.

5. Kulturelle Unterschiede

Wie gut funktioniert die Rickter Skala im Hinblick auf die unterschiedlichen kulturellen Hintergründen der Kunden? Zehn: sehr gut. Null: gar nicht gut.

6. Aktionsplan

Wie effektiv ist die Rickter Skala bei der Aufstellung eines Aktionsplans für den Kunden? Zehn: sehr effektiv. Null: gar nicht effektiv.

7. Umgebung

Wie sicher sind Sie sich, dass Sie die richtige Umgebung für die Rickter Interviews schaffen können? Zehn: sehr sicher. Null: sehr unsicher.

8. Dokumentation

Wie sicher fühlen Sie sich im Umgang mit der Dokumentationssoftware IMS beim Rickter Scale Prozess? Zehn: sehr sicher. Null: sehr unsicher.

9. Ergebnisse

Wie zufrieden sind Sie mit den Ergebnissen und Resultaten im Gebrauch der Rickter Skala? Zehn: Sie sind sehr zufrieden. Null: Sie sind sehr unzufrieden.

10. Unterstützung

Wie zufrieden sind Sie mit der Unterstützung, die Sie bekommen? Zehn: Sie sind mit der Unterstützung sehr zufrieden. Null: Sie sind sehr unzufrieden mit der Unterstützung.

Die nachfolgende Bericht ist eine Zusammenfassung des Feedbacks, dass die Trainer zu den jeweiligen angesprochenen Themenbereichen gegeben haben.

1. Bildung/Ausbildung

Alle Trainer fanden die Ausbildung nützlich, obwohl die Anwendung der Rickter Skala[®] anfänglich bei einigen Nervosität auslöste. Der Inhalt der Ausbildung entsprach den individuellen Bedürfnissen und alle Ausbildungsmaterialien wurden in die jeweilige Sprache Deutsch, Griechisch und Italienisch übersetzt. Ebenso wie die Ausbildung in der Anwendung der Skala erhielt die Gruppe ein Training in der Aufstellung eines adäquaten Aktionsplans sowie in der Arbeit mit Gruppen, welches eine weitreichendere Anwendung und ein besseres Verständnis des gesamten Prozesses ermöglicht. Durchweg gefielen den Trainern die praktischen Aspekte der Ausbildung und sie fanden die Theorie nützlich. Sie schätzten außerdem die Zeit, die sie mit Diskussionen und und guten Praxiserfahrungen in ihren eigenen

Sprachgruppen verbrachten. Die abschließende Sitzung war hilfreich, um das Gelernte im Umgang mit dem neuen Verfahren zu festigen und um vorhandene Fragen zum Gebrauch des Boards ansprechen zu können.

2. Selbstsicherheit

Anfänglich waren die Trainer im Umgang mit dem Rickter Scale Prozess[®] unsicher und die Selbstsicherheit war gering. Obwohl sie die Theorie und den Prozess während der Ausbildung verstanden hatten, war es nötig, dass sie das Gelernte in der Praxis mit ihren eigenen Klientengruppen anwandten. Im Laufe der Zeit wuchs die Selbstsicherheit, aber es kann immer noch schwierige Fälle geben, bei denen eine gewisse Unsicherheit bleibt. Hier wurde aber auch deutlich, dass es nicht um den Gebrauch des Boards an sich ging - die Unsicherheiten beruhten eher auf den individuellen Fähigkeiten der Trainer, mit schwierigen Situationen der Klienten umzugehen. Ein Trainer bemerkte: „Ich möchte gern weiterhin die Skala als ein gewohntes Hilfsmittel benutzen und ich fühle mich sehr sicher und vertraut damit. Ich möchte es in möglichst vielen verschiedenen Situationen anwenden, wie z.B. mit Arbeitgebern, Teamkollegen usw.“.

3. Interviewfragen

Anfänglich benutzten alle Trainer die Interviewfragen des sog. Lifeboards (Overlays s. Anhang). Während diese Fragen ganz allgemein gut zur Identifikation von Hindernissen im Leben eines Menschen hinführen, wurde schnell deutlich, dass es andere Fragen gibt, die besser zu den individuellen Klientengruppen passten, die die Trainer der Partnereinrichtungen in der Regel zu betreuen haben. Die Rickter Company führte Diskussionen mit jeder Trainergruppe und es wurde überein gekommen, fünf Fragen des sog. Lifeboards beizubehalten und weitere fünf auszusuchen, die besser zu ihrer Beraterrolle und ihren Kunden passten (s. Anhang).

Zurzeit befindet sich das Projekt in der Evaluationsphase. In der vorausgegangenen Implementierungsphase zeigte sich, dass der bislang genutzte Fragenkatalog noch einmal bearbeitet und teilweise weiter angepasst werden muss. Entsprechend wird bis Projektende ein auf jede Zielgruppe optimal abgestimmter Fragenkatalog (Referenzrahmen) entwickelt werden.

Das Fazit von ZIB in **Deutschland** war, dass weitere Anpassungen bei den Fragen des Referenzrahmens, die noch besser auf die Bedürfnisse der weiblichen Wiedereinsteigerinnen und Alleinerziehenden eingehen, für sinnvoll erachtet werden. So sollen zwei Fragen durch neue Fragestellungen bzw. Themenbereiche ersetzt werden, weil die neuen Themen sich als relevanter für die Situation der Zielgruppe erwiesen haben. Bei weiteren Fragen werden die Formulierungen verändert, so dass die Fragestellungen pointierter und verständlicher werden.

ANS in **Italien** kam zu dem Schluss, dass die bisher genutzten Interviewfragen bei den zu betreuenden Zielgruppe der Migrantinnen und des Hauspflegepersonals unverändert bestehen bleiben sollten, dass aber die Fragen, die sich auf den Bereich der 'Work-Life Balance' beziehen, weiter ausgefeilt werden müssten.

Auch das Resümee der Trainer von KMOP in **Griechenland** besagte, dass die Overlays mit den bestehenden Fragen im Prinzip nicht verändert werden müssten. Allgemein bestätigen sie noch einmal die schon früher geäußerte Erfahrung, dass der Einsatz der Rickter Skala nur für Klienten mit leichten bis moderaten psychischen Erkrankungen oder Lernschwierigkeiten sinnvoll und nützlich sei und damit gute Ergebnisse erzielt würden, dass der Einsatz jedoch bei Klienten mit schweren psychischen Erkrankungen an seine Grenzen stoße und keine positiven Resultate erbringe.

Auch in **Großbritannien** schlugen die Trainer bei der Arbeit mit Familien und Langzeitarbeitslosen und ungelernten Kräften weitere Änderungen bei den Fragen des Referenzrahmens vor. Die neu entwickelten Fragen für die Arbeit mit der

Zielgruppe, die auf die Entwicklung fachlicher Fähigkeiten und auf die nachhaltige Unterstützung der Familien abzielen, folgen jetzt mehr einem ganzheitlichen Ansatz.

4. Einbindung der Kunden

Die Trainer waren einhellig der Meinung, dass die Rickter Skala® die Klienten in nahezu allen Bereichen gut miteinbezog. Die Menschen benutzen die Tafel gern, weil es ein neuartiges Bewertungsinstrument ist und weil es nicht viel zu schreiben gibt, wodurch wiederum Hemmschwellen abgebaut werden.

Dies war besonders in **Großbritannien** der Fall, wo die Trainer mit Menschen mit geringen Lese- und Schreibfähigkeiten arbeiten. Den Klienten gefiel es, die Tafel in der Hand zu halten, weil sie so das Gefühl hatten, mehr beitragen zu können und mehr Einfluss auf die Entscheidungen, die sie treffen wollten, zu haben.

Bei KMOP in **Griechenland** gab es besondere Herausforderungen bei der Arbeit mit psychisch schwerkranken Menschen, bei denen die Rickter Skala® nicht erfolgreich angewendet werden konnte. Nichtsdestotrotz benutzten die Klienten gern die Tafel, da so Gespräche gefördert wurden und sie die Aufmerksamkeit einer individuellen Betreuung genossen.

ANS in **Italien** stellte fest, dass ihre Kundengruppe die Tafel gern in den Ausbildungskursen benutzten und dass durch sie die persönliche Beziehungen, die eigenen Fähigkeiten und mögliche Unterstützungsleistungen besser aufgezeigt wurde. Es gab einige Probleme bei den in aller Regel zugewanderten Klienten zu überwinden, was das Verstehen und Sprechen der italienischen Sprache betraf und manchmal war es schwierig für sie, ihre Gefühle in einer fremden Sprache auszudrücken. Kunden, die Arbeit suchten, hatten einige Probleme mit dem Einsatz der Rickter Skala®. Da es sich bei ANS um eine Anlaufstelle handelt, die für das Interview aufgesucht werden muss, waren zeitliche Einschränkungen bei der Durchführung der Interviews das Hauptproblem. Einige Klienten betrachteten die

Arbeit mit der Rickter Skala zudem als einen Test zur Arbeitsvermittlung und sagten deshalb zunächst, was sie meinten, was der Trainer hören wollte. ANS meinte aber auch, dass dies eher an der Beziehung zum jeweiligen Trainer gelegen hätte und dass das Problem mit der Zeit in den Griff zu bekommen sei.

Die Trainer bei ZIB in **Deutschland** waren der Ansicht, dass alle Teilnehmergruppen, die die Rickter Skala benutzten, das Verfahren generell als eine gute Erfahrung für sich ansahen. Neben der primären Zielgruppe der weiblichen Berufsrückkehrer und Alleinerziehenden wurde das Verfahren bei ZIB auch mit Jugendlichen in der beruflichen Erstausbildung getestet. Das Einbeziehen von jungen Männern in der Ausbildung, die gewöhnlich eher unkooperativ sind, was das Reden und den Gedankenaustausch angeht, funktionierte ausgezeichnet. Diese jungen Männer öffneten sich im Verlauf des Verfahrens und begannen, ihre Probleme positiv anzugehen. Allgemein wurde von allen Trainern die Anwendung der Rickter Skala als sehr hilfreich angesehen. Es konnten durch das Verfahren viele Informationen vom jeweiligen Kunden gewonnen werden, die für die Beratungs- und Unterstützungsarbeit hilfreich sind, und speziell bei Migranten wurde Rickter als sehr hilfreich im Überwinden von Kommunikationsbarrieren angesehen.

5. Kulturelle Hintergründe

Nach dem Feedback der Trainer zu urteilen, gelang es mit Hilfe der Rickter Skala, kulturelle Barrieren zu überwinden. Dessen ungeachtet gab es in allen Ländern etliche Herausforderungen, die beim Einsatz der Rickter Skala mit Migranten zu meistern waren. Hierzu zählten in erster Linie Sprachprobleme, aber mit Hilfe der Tafel können diese auch auf ein einfacheres Verständnisniveau reduziert werden.

Nicht wenige Trainer stellten fest, dass der Einsatz des Rickter Verfahrens für diejenigen Kunden schwierig war, die durch ihre Religion und durch die männliche Vorrangstellung in der Gemeinschaft und ihrer Familie beeinflusst waren. Bei diesen Teilnehmerinnen lag die Herausforderung darin, die eigene Verantwortung und

mögliche Wahlalternativen zu erkennen. Es war jedoch möglich, mit ihnen in Lebensbereichen zu arbeiten, die sie beeinflussen konnten. So kam eine Art Dominoeffekt zustande, der sich auf die individuelle Wahlmöglichkeit auswirkte. Mit Hilfe des ausführlichen Feedbacks aller Trainer haben wir erkennen können, dass die Probleme in allen Ländern sehr ähnlich gelagert sind, wenn es um Arbeitslosigkeit, Qualifikationsniveaus, Familienbeziehungen, monetäre Fragen usw. geht. Obwohl hier die unterschiedlichen kulturellen Hintergründe Auswirkungen haben, gilt für alle ein gemeinsames Ziel: die Klientinnen sollen ihre Wahlmöglichkeiten erkennen und ihre Probleme durch Veränderungen einzelner Lebensbereiche angehen. So können die in allen Partnerländern gleichermaßen bestehenden Problemlagen positiv beeinflusst werden. Letztlich wird so auch das Gemeinwohl gestärkt - beispielsweise durch eine verbesserte Beschäftigungsfähigkeit und eine veränderte finanzielle Situation etc..

6. Aktionsplanung

Jeder Kunde hat für sich mit Hilfe des Rickter Verfahrens einen persönlichen Aktionsplan erstellt und der Trainer hat dabei die Aufgabe, sicher zu stellen, dass der Plan realistisch ist und - besonders am Anfang - kleine, erreichbare Schritte aufweist.

Ein Trainer sagte: „Bei manchen Kunden ist es sehr einfach, einen Aktionsplan aufzustellen, aber es gibt auch andere, die nicht die Fähigkeit mitbringen, an Lösungen zu denken“.

Hierbei geht es auch wieder um kulturelle Belange, besonders in Bezug auf muslimische Frauen. Einige Teilnehmer fanden es gut, dass sie eine schriftliche Version des Aktionsplans mit nach Hause nehmen konnten und sie fühlten sich sehr viel mehr für ihren Aktionsplan zuständig, indem sie ihn auf der Tafel erarbeiten und die Auswirkungen selbst spüren konnten.

Bei den Kunden, die die Rickter Skala zur Beurteilung ihrer eigenen Qualifizierungskurse benutzt hatten, hatte das positive Auswirkungen auf die Anwesenheit und Kommunikation im Kurs. Die Skala war auch ein Maß auf dem Weg zu dem 'harten' Ergebnis eines Abschlusszertifikats. Die Trainer werden das Rickter Verfahren weiterhin zum Motivationsaufbau und zur Erstellung eines realistischen Aktionsplans zur Arbeitsintegration nutzen, indem sie Folgeinterviews machen.

7. Umgebung

Alle Trainer haben darauf geachtet, eine positive Atmosphäre für ihre Rickter Interviews zu schaffen. Der Großteil der Interviews wurde in ihren Büros oder auf der Arbeitsstelle durchgeführt. Einige Interviews fanden in der Wohnung des Teilnehmers statt und ein kleiner Teil an öffentlichen Orten. In allen Fällen wurde auf den vertraulichen Charakter der Gespräche geachtet und obwohl das an öffentlichen Orten mitunter schwieriger war, wurde die Wahl des Kunden respektiert, da sie sich so während des Interviews am entspanntesten fühlten.

8. Dokumentation

Die Schreibearbeit, die den Rickter Scale[®] Prozess betreffen, ist nach Aussage aller Trainer leicht verständlich und auch leicht zu bewerkstelligen. Alle Dokumentationspflichten sind in der internetgestützten IMS-Software zu leisten. Folglich war die Software der Hauptbereich, der ausgewertet wurde, da hier alle Ergebnisse und Berichte zusammengeführt werden.

Alle Trainer hatten anfangs etwas Mühe mit der IMS-Software, aber inzwischen fühlen sie sich sicher damit. Es gab einige technische Probleme, aber mit Hilfe des Inputs der Trainer wurde jetzt ein Fehlerbericht- und Suchsystem entwickelt, welches eine schnellere und leichtere Problemlösung ermöglicht. Dies wurde in das Qualitätsmanagementsystem der Rickter Company aufgenommen und wird in

Zukunft allen Nutzern des IMS zur Verfügung stehen. Die Trainer haben den Wert dieses Systems erkannt und wollen gern noch mehr über weitere Möglichkeiten der Nutzung wissen.

9. Ergebnisse

Alle Trainer haben durch den Gebrauch der Rickter Skala[®] Veränderungen in ihren Klientengruppen festgestellt. Es herrscht bei den Teilnehmern eine erhöhte Wahrnehmung in Bezug auf Wahlmöglichkeiten, eine bessere Kommunikation, eine klarere Zielsetzung und die Kunden denken und agieren jetzt anders und positiver. Eine stärkere Motivation wurde sichtbar, und der Weg, den jeder Kunde zurückgelegt hat, konnte gemessen und dokumentiert werden.

Der Einsatz der Skala hat es jeder Organisation ermöglicht zu erkennen, welche Resonanz sie durch ihre Unterstützung bei ihren Klienten erzielen, welche die größten persönlichen Barrieren sind und welche Ressourcen nötig sind, um den Bedürfnissen der Klienten gerecht zu werden. Dies wird in den Diagrammen der Dokumentationssoftware IMS eindeutig festgehalten (s. Anhang). Darüber hinaus gibt die Nutzung der Software auch Hinweise auf erfolgreiche finanzielle Unterstützungsleistungen: Durch das IMS können "weiche" Ergebnisse gemessen werden, die wiederum zu "harten" Ergebnissen führen. Die ganzheitliche Unterstützung der Klienten führt zu verändertem Verhalten wie beispielsweise zu veränderten Kommunikationsstilen, zu verbesserten Lernfähigkeiten, zu erhöhter Motivation etc.. Nur so können nachhaltig auch harte Erfolge wie z.B. Vermittlung in Arbeit oder Unabhängigkeit von sozialen Leistungen erreicht werden. Die Verbesserung der Lebensumstände der Kunden lässt sich über das IMS nachweisen – so werden Ergebnisse und Erfolge sichtbar, auch wenn sie nicht unmittelbar in "harten" Ergebnissen münden. Wichtige Faktoren in der Beratung und Unterstützung können so identifiziert und verstärkt werden.

Die Anwendung des Prozesses verringert den Zeitaufwand zur Unterstützung des Klienten, da sich ein klareres Bild des Einzelnen und seiner Herausforderungen ergibt.

Der Prozess wurde auch zur Messung der Wege der Trainer im Einsatz der Skala mit ihren Klienten genutzt und dies schlägt sich wiederum in den Diagrammen des IMS-Software nieder (s. Anhang). Diese Daten zeigen nicht nur die positiven Aspekte des Einsatzes der Rickter Skala durch die Trainer mit ihren Kunden, sondern auch, wie das Verfahren zur Entwicklung der persönlichen Stärken und Fähigkeiten beigetragen hat.

Eine Institutsleiterin wies darauf hin, dass ein Mitglied ihres Teams durch den Einsatz der Rickter Skala[®] sehr viel selbstsicherer geworden sei und sich für ihre Klienten ganz anders einsetze. Das Rickter Verfahren sei das einzige Hilfsmittel, das genutzt werde und das Teammitglied habe jetzt eine bessere Verbindung zu den Klienten und verstehe deren Lage besser. Das habe den Mitarbeiter dazu ermutigt, Empathie aufzubauen und sich für die Klienten einzusetzen. In diesem Fall konnten konkret auch Zeit und Mittel gespart werden, da dieses Teammitglied nicht mehr auf das Interview eines Psychologen und dessen Bericht warten musste.

10. Unterstützung

Durchweg alle Trainer fühlen sich von ihrer jeweiligen Teamleitung und auch begleitend von der Rickter Company gut unterstützt. Ein Trainer sagte: „Anfänglich galt es, sprachliche Probleme zu überwinden, besonders was die technischen Fragen in der IMS-Software anging, aber diese wurden alle beantwortet und die Verantwortlichen bemühen sich sehr, bei allen Fragen und Schwierigkeiten zu helfen.“ Alle Trainer gaben an, viel Unterstützung und Begleitung von Seiten der Leitung erfahren zu haben - beim Einsatz des neuen Bewertungsinstruments, aber auch bei der gemeinsamen Betrachtung, Auswertung und Diskussion der Ergebnisse.

Nachhaltigkeit über das Projekt hinaus

Alle Organisationen sind daran interessiert, den Einsatz der Rickter Skala® allgemein weiter auszubauen:

ANS in Italien wird das Rickter Verfahren weiterhin zur Auswertung der Auswirkungen ihrer Pflegekurse in Bezug auf erreichte Fertigkeiten und gesellschaftlichen Möglichkeiten usw. Nutzen. ANS wird jetzt auch, einen Monat nach Kursende, weitere Folgeinterviews mit ihren Klienten durchführen. Dies wird dazu beitragen, dass die Motivation zur Arbeitssuche aufrecht erhalten wird ebenso wie es die Klienten darin bestärken wird, persönliche Verantwortung für ihre Aktionspläne zu übernehmen und mehr für die Zielerreichung zu tun. ANS wird sich zudem damit befassen, ein neues Overlay mit Interviewfragen zum Thema Berufstauglichkeit zu entwickeln, um die eigenen Erwartungen ihrer Klienten - und nicht nur die anderer - besser definieren zu können. Sie überlegen auch, den Prozess selbst weiterzuentwickeln, um den Teamkollegen außerdem zu ermöglichen zu skalieren, wo sich ihrer Meinung nach der Klient befindet. So würde sich ein ganzheitlicher Ansatz für die Klienten ergeben und diese vielleicht noch mehr dahingehend unterstützen, ihre Aktionspläne auch umzusetzen.

KMOP in Griechenland wird die Rickter Skala® weiterhin mit ihren fähigeren Klienten anwenden und sie sind besonders an neuen Klienten interessiert, die ihre Dienste in Anspruch nehmen wollen, um einen Ersteindruck der Person zu bekommen und um dann, sobald wie möglich nach der Aufnahme, geeignete Hilfeleistungen zusammenstellen zu können. Die Institutsleitung ist der Meinung, dass es sich um ein wirklich gutes therapeutisches Hilfsmittel handelt, welches Möglichkeiten zur Selbstentwicklung bietet. „Ein echtes Hilfsmittel, welches die Klienten handhaben können, hat eine starke therapeutische Wirkung“.

ZIB in Deutschland wird die Rickter Skala® weiterhin als Hilfsmittel zum Assessment und zur Coachingarbeit nutzen, um vor allem das Ziel der Beschäftigungsförderung

und der Arbeitsvermittlung positiv zu beeinflussen. Es gefällt den Trainern, dass sie durch das Verfahren viele Informationen bekommen, die ihre Arbeit mit der Zielgruppe, und hier vor allem mit Migranten, erleichtert. Sie werden das Overlay mit den Interviewfragen so weiterentwickeln, dass sie die Bedürfnisse der Zielgruppe der Berufsrückkehrerinnen und der Alleinerziehenden bestmöglich widerspiegeln. ZIB hat darüber hinaus viel getan, das neue Verfahren anderen Organisationen in ihrer Region bekannt zu machen. ZIB plant zudem, in naher Zukunft selbst Trainings zum Rickter Verfahren anbieten zu können und so das Verfahren in der Region als Standardinstrument für die Beratungsarbeit zu verankern.

In **England** wird die Rickter Skala weiterhin als Beratungsinstrument in der Familienunterstützung eingesetzt werden und es ist daran gedacht, ein weiteres Overlay mit neuen Interviewfragen zu entwickeln, um besonders erwachsene Lerner im Weiterbildungsprozess besser einbeziehen zu können.

Es bleibt als allgemeines Fazit, dass die Projektgruppe insgesamt mit den Resultaten aus dem Einsatz der Rickter Skala und den Ergebnissen, die das Innovations-transferprojekt "Scaling New Heights in VET" bislang erzielt hat, sehr zufrieden ist.

ANHANG

1. Interviewfragen des Lifeboards (Referenzrahmen)

Interviewfragen gem. Referenzrahmen (DE):

2. Italien: Referenzrahmen ANS
3. Deutschland: Referenzrahmen ZIB
4. Griechenland: Referenzrahmen KMOP
5. England: Referenzrahmen Rickter

Ergebnisse der Interviews mit Teilnehmern (EN):

Baseline = Erstinterview; Desired = Wunschzustand; Latest Review = Folgeinterview

6. Italien: Ergebnisse des ANS Referenzrahmens
7. Deutschland: Ergebnisse des ZIB Referenzrahmens
8. Griechenland: Ergebnisse des KMOP Referenzrahmens
9. England: Ergebnisse des Rickter-Referenzrahmens

Ergebnisse der Interviews mit Trainern:

10. Ergebnisse der Trainer-Befragung

Interviewfragen des Lifeboards (Referenzrahmen)

1. Beschäftigung/Ausbildung/Bildung

Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Beschäftigungs-/Ausbildungs-/Bildungssituation? (Wählen Sie die für Ihren Klienten zutreffende Zahl) Zehn: Sie sind sehr zufrieden mit Ihrer Situation. Null: Sie sind sehr unzufrieden.

2. Wohnsituation

Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Unterbringung? Zehn: Sie sind sehr zufrieden mit Ihrer Unterbringung. Null: Sie sind sehr unzufrieden.

3. Geld/Finanzen

Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer finanziellen Situation? Zehn: Sie sind sehr zufrieden mit Ihrer finanziellen Situation. Null: Sie sind sehr unzufrieden.

4. Beziehungen

Wie zufrieden sind Sie mit Ihren Beziehungen? (Dies trifft auf jede Art von Beziehung zu.) Zehn: Sie sind sehr zufrieden mit Ihren Beziehungen. Null: sie sind sehr unzufrieden.

5. Einflüsse

Wie groß ist der Einfluss anderer auf Sie, Dinge zu tun, die Sie gar nicht wollen? Zehn: Sie werden sehr von anderen beeinflusst. Null: Sie werden überhaupt nicht beeinflusst.

6. Stress

Wie gestresst sind Sie zu diesem Zeitpunkt? Zehn: Sie sind sehr gestresst. Null: Sie sind überhaupt nicht gestresst.

7. Alkohol

Welche Rolle spielt Alkohol in Ihrem Leben? Zehn: Alkohol spielt eine sehr große Rolle in Ihrem Leben. Null: Alkohol spielt überhaupt keine Rolle in Ihrem Leben.

8. Medikamente/Drogen

Welche Rolle spielen Drogen in Ihrem Leben? (Dies kann sich auf alles beziehen, was Sie unter Drogen verstehen: Medikamente, Kaffee, Zigaretten usw.) Zehn: Medikamente/Drogen spielen eine sehr große Rolle in Ihrem Leben. Null: Medikamente/Drogen spielen überhaupt keine Rolle in Ihrem Leben.

9. Gesundheit

Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem Gesundheitszustand? Zehn: Sie sind sehr zufrieden mit Ihrem Gesundheitszustand. Null: Sie sind gar nicht zufrieden mit Ihrem Gesundheitszustand.

10. Zufriedenheit/Glück

Wie zufrieden/glücklich sind Sie zu diesem Zeitpunkt? Zehn: Sie sind sehr zufrieden/glücklich. Null: Sie sind sehr unzufrieden/unglücklich.

Italien: Referenzrahmen ANS

1. Beschäftigung/Ausbildung/Bildung

Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Beschäftigungs-/Ausbildungs-/Bildungssituation? Zehn: Sie sind sehr zufrieden mit Ihrer Beschäftigungs-/Ausbildungs-/Bildungssituation. Null: Sie sind sehr unzufrieden.

2. Beziehungen

Wie zufrieden sind Sie mit Ihren Beziehungen (Dies können alle Arten von Beziehungen sein)? Zehn: Sie sind sehr zufrieden mit Ihren Beziehungen. Null: Sie sind sehr unzufrieden.

3. Gesundheit

Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Gesundheit? Zehn: Sie sind sehr zufrieden mit Ihrer Gesundheit. Null: Sie sind sehr unzufrieden.

4. Stress

Wie gestresst sind Sie zu diesem Zeitpunkt? Zehn: Sie sind sehr gestresst zu diesem Zeitpunkt. Null: Sie sind überhaupt nicht gestresst.

5. Unterbringung

Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Unterbringung? Zehn: sie sind sehr zufrieden mit Ihrer Unterbringung. Null: sie sind sehr unzufrieden.

6. Zusammenarbeit mit anderen Menschen

Wie sicher fühlen Sie sich im Umgang mit anderen professionellen Pflegedienstlern? Zehn: Sie fühlen sich sehr sicher im Umgang mit anderen professionellen Pflegedienstlern. Null: Sie fühlen sich sehr unsicher.

7. Fähigkeiten für die Pflegearbeit

Wie zufrieden sind Sie mit Ihren Fähigkeiten für die Pflegearbeit, die Sie erworben haben? Zehn: Sie sind sehr zufrieden mit Ihren Fähigkeiten, die Sie erworben haben. Null: sie sind sehr unzufrieden.

8. Hindernisse

Wie gut können Sie mit Hindernissen in Ihrem Leben umgehen? Zehn: Sie haben das Gefühl, Sie können sehr gut mit Hindernissen in Ihrem Leben umgehen. Null: Sie haben das Gefühl, sie können das überhaupt nicht gut.

9. Work/Life Balance

Wie zufrieden sind sie mit der Work/Life Balance in Ihrem Leben? Zehn: Sie sind sehr zufrieden mit der Work/Life Balance in Ihrem Leben. Null: sie sind sehr unzufrieden.

10. Unterstützung

Wie zufrieden sind Sie mit der Unterstützung, die Sie von Ihrer Organisation bekommen? Zehn: Sie sind sehr zufrieden. Null: Sie sind sehr unzufrieden.

Deutschland: Referenzrahmen ZIB

1. Beschäftigung/ Ausbildung/ Bildungssituation

Wie zufrieden sind sie mit Ihrer Beschäftigungs-/Ausbildungs-/Bildungssituation? Zehn: Sie sind sehr zufrieden mit Ihrer Beschäftigungs-/Ausbildungs-/Bildungssituation. Null: Sie sind sehr unzufrieden.

2. Beziehungen

Wie zufrieden sind Sie mit Ihren Beziehungen (Dies können Beziehungen aller Art sein)? Zehn: Sie sind sehr zufrieden mit Ihren Beziehungen. Null: sie sind sehr unzufrieden.

3. Gesundheit

Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Gesundheit? Zehn: Sie sind sehr zufrieden mit Ihrer Gesundheit. Null: Sie sind sehr unzufrieden.

4. Stress

Wie gestresst sind Sie zu diesem Zeitpunkt? Zehn: Sie sind sehr gestresst. Null: Sie sind überhaupt nicht gestresst.

5. Bereitschaft

Wie bereit fühlen Sie sich zur Aufnahme einer Arbeit? Zehn: Sie fühlen sich durchaus bereit für die Aufnahme einer Arbeit. Null: Sie fühlen sich ganz und gar nicht bereit.

6. Wahlmöglichkeiten

Wieviele Wahlmöglichkeiten, Entscheidungen zu treffen, haben Sie in Ihrem Leben? Zehn: Sie meinen, dass Sie viele Wahlmöglichkeiten haben, Entscheidungen in Ihrem Leben zu treffen. Null: Sie meinen, Sie haben gar keine Wahlmöglichkeiten.

7. Persönliche Ziele

Wie klar sind Sie sich darüber, was Sie erreichen wollen? Zehn: Sie sind sich sehr klar darüber, was Sie erreichen wollen. Null: Sie sind sich überhaupt nicht klar.

8. Persönliche Vorstellung

Wie sicher fühlen Sie sich bei einer persönlichen Vorstellung einem Arbeitgeber gegenüber? Zehn: Sie fühlen sich sehr sicher bei einer persönlichen Vorstellung einem Arbeitgeber gegenüber. Null: Sie fühlen sich sehr unsicher.

9. Hindernisse

Wie gut können sie mit Hindernissen in Ihrem Leben umgehen? Zehn: Sie haben das Gefühl, Sie können sehr gut mit Hindernissen in Ihrem Leben umgehen. Null: Sie haben das Gefühl, Sie können das überhaupt nicht gut.

10. Glück und Zufriedenheit

Wie glücklich/zufrieden sind Sie zu diesem Zeitpunkt? Zehn: Sie sind sehr glücklich/zufrieden zu diesem Zeitpunkt. Null: Sie sind sehr unglücklich/unzufrieden.

Griechenland: Referenzrahmen KMOP

1. Beschäftigung/Ausbildung/Bildung

Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Beschäftigungs-/Ausbildungs-/Bildungssituation? Zehn: Sie sind sehr zufrieden mit Ihrer Beschäftigungs-/Ausbildungs-/Bildungssituation. Null: Sie sind sehr unzufrieden.

2. Beziehungen

Wie zufrieden sind Sie mit Ihren Beziehungen (Dies können alle Arten von Beziehungen sein.)? Zehn: Sie sind sehr zufrieden mit Ihren Beziehungen. Null: Sie sind sehr unzufrieden.

3. Gesundheit

Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Gesundheit? Zehn: Sie sind sehr zufrieden mit Ihrer Gesundheit. Null: Sie sind sehr unzufrieden.

4. Stress

Wie gestresst sind Sie zu diesem Zeitpunkt? Zehn: Sie sind sehr gestresst. Null: Sie sind überhaupt nicht gestresst.

5. Unterbringung

Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Unterbringung? Zehn: Sie sind sehr zufrieden mit Ihrer Unterbringung. Null: Sie sind sehr unzufrieden mit Ihrer Unterbringung.

6. Erscheinungsbild/Körperhygiene

Wie gut meinen Sie, dass Sie sich um sich selbst kümmern können? Zehn: Sie können sich sehr gut um sich selbst kümmern. Null: Sie können sich überhaupt nicht gut um sich selbst kümmern.

7. Gemeinschaft

Wie sehr sind Sie ein Teil der Gemeinschaft/Gemeinde, in der Sie leben? Zehn: Sie fühlen sich sehr gut in die Gemeinschaft/Gemeinde integriert, in der Sie leben. Null: Sie fühlen sich nicht als Teil der Gemeinschaft/Gemeinde, in der Sie leben.

8. Medikamente

Wie gut geht es Ihnen momentan mit Ihren Medikamenten? Zehn: Sie fühlen sich sehr wohl mit Ihren Medikamenten momentan. Null: Sie fühlen sich schlecht.

9. Unterstützung

Wie zufrieden sind Sie mit der Unterstützung, die Sie bekommen? Zehn: Sie sind sehr zufrieden mit der Unterstützung, die Sie bekommen. Null: Sie sind sehr unzufrieden.

10. Fortschritte

Wie zufrieden sind Sie mit den Fortschritten, die Sie machen? Zehn: Sie sind sehr zufrieden mit den Fortschritten, die Sie machen. Null: Sie sind sehr unzufrieden.

England: Referenzrahmen Rickter

1. Lesen

Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Lesefähigkeit? Zehn: Sie sind sehr zufrieden mit Ihrer Lesefähigkeit. Null: Sie sind sehr unzufrieden.

2. Schreiben/ Buchstabieren

Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Fähigkeit zu schreiben/zu buchstabieren? Zehn: Sie sind sehr zufrieden mit Ihrer Fähigkeit zu schreiben/zu buchstabieren. Null: Sie sind sehr unzufrieden.

3. Sprechen

Wie sicher fühlen Sie sich dabei, mit anderen zu sprechen? Zehn: Sie fühlen sich sehr sicher dabei, mit anderen zu sprechen. Null: Sie fühlen sich sehr unsicher.

4. Zahlen

Wie sicher fühlen Sie sich im Umgang mit Zahlen? Zehn: Sie fühlen sich sehr sicher im Umgang mit Zahlen. Null: Sie fühlen sich sehr unsicher.

5. Geld/Finanzen

Wie sicher fühlen sie sich im Umgang mit Geld? Zehn: Sie fühlen sich sehr sicher im Umgang mit Geld. Null: Sie fühlen sich sehr unsicher.

6. Andere Fähigkeiten

Wie fähig fühlen Sie sich auf anderen Gebieten? (EDV, Kochen, Heimwerker-/Handwerkliche Fähigkeiten) Zehn: Sie fühlen sich sehr fähig auf anderen Gebieten. Null: Sie fühlen sich völlig unfähig.

7. Familienleben

In wieweit meinen Sie, dass Ihre Fähigkeiten im Umgang mit Lesen, Schreiben und Zahlen Ihr Familienleben beeinflussen? Zehn: Sie meinen, dass Ihre Fähigkeiten im Umgang mit Lesen, Schreiben und Zahlen Ihr Familienleben sehr beeinflussen. Null: Sie meinen, dass es Ihr Familienleben überhaupt nicht beeinflusst.

8. Eigenleben/Gemeinschaftsleben

In wieweit meinen Sie, beeinflussen Ihre Fähigkeiten im Umgang mit Lesen, Schreiben und Zahlen Ihr Eigenleben/Gemeinschaftsleben? (Vereinen beitreten, Kurse besuchen, einkaufen gehen) Zehn: Sie meinen, dass Ihre Fähigkeiten im Umgang mit Lesen, Schreiben und Zahlen Ihr Eigenleben/Gemeinschaftsleben sehr beeinflussen. Null: Sie meinen, dass Ihr Eigenleben/Gemeinschaftsleben überhaupt nicht davon beeinflusst ist.

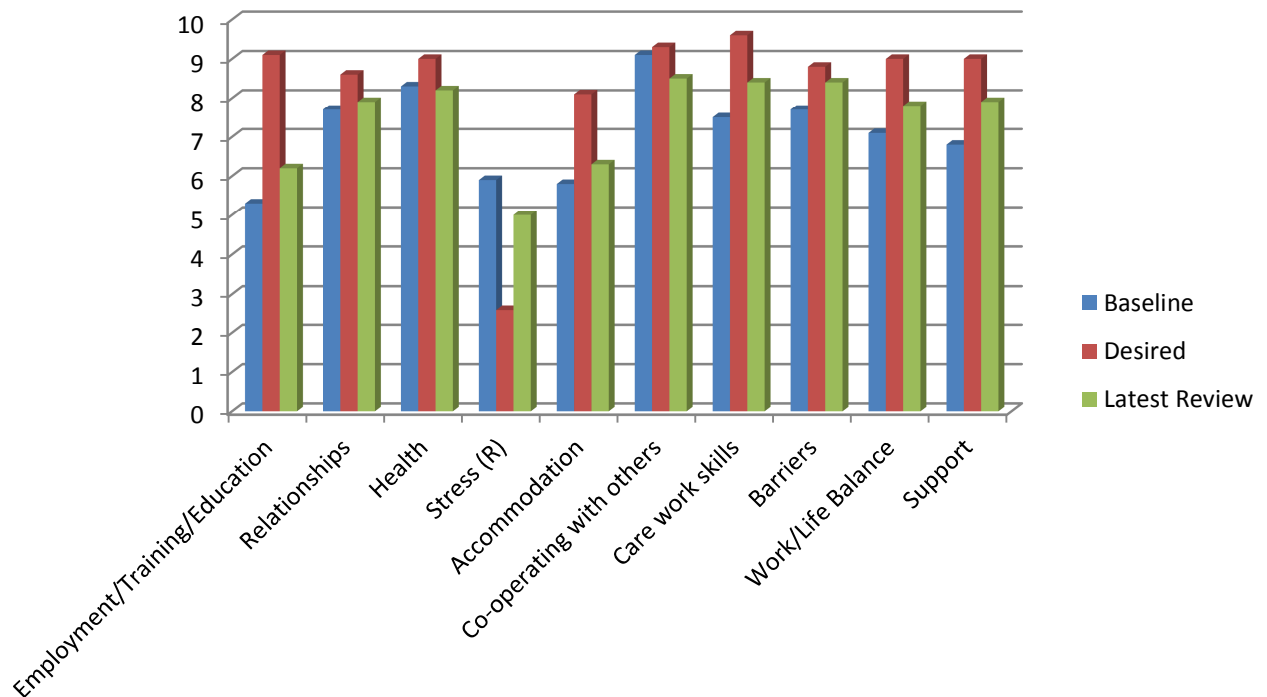
9. Arbeits-/Bildungsleben

In wieweit meinen Sie, beeinflussen Ihre Fähigkeiten im Umgang mit Lesen, Schreiben und Zahlen Ihr Arbeits- und Bildungsleben? Zehn: Sie meinen, Ihr Umgang mit Lesen, Schreiben und Zahlen beeinflusst ihr Arbeits-/Bildungsleben sehr. Null: Sie meinen, Ihr Arbeits-/Bildungsleben ist überhaupt nicht davon beeinflusst.

10. Erwartungen

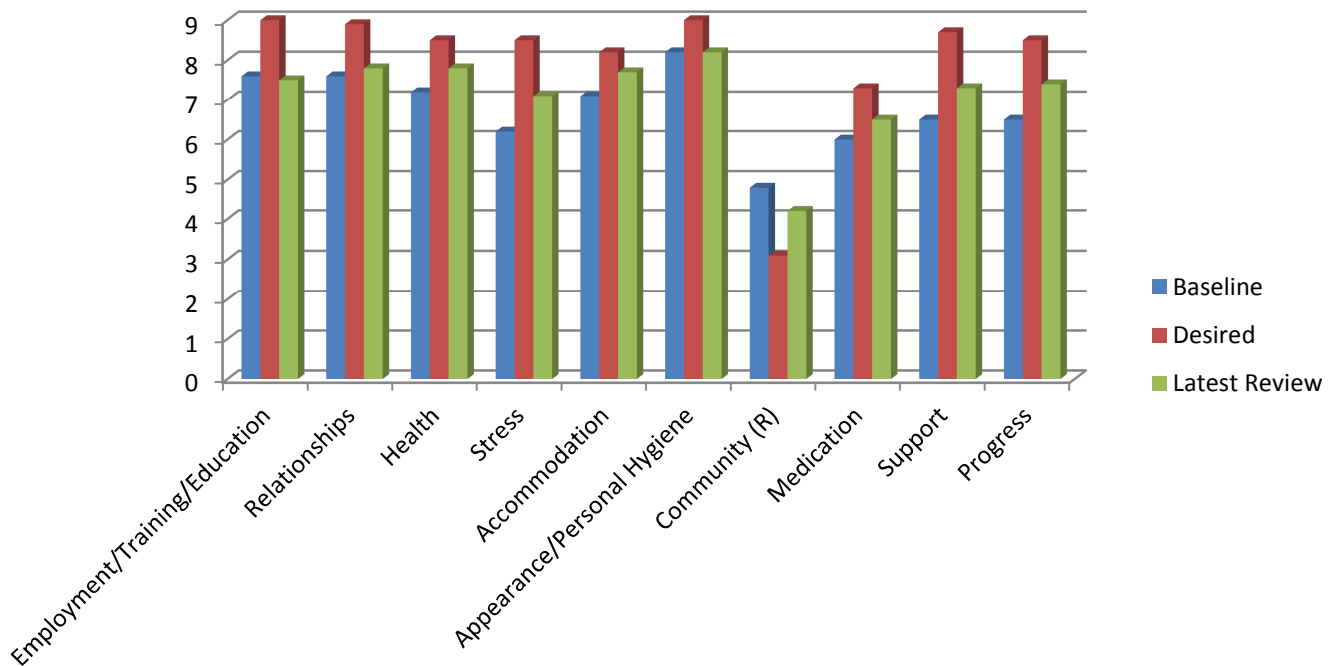
Wie positiv fühlen Sie sich in Bezug auf Ihre Zukunft? Zehn: Sie fühlen sich sehr positiv in Bezug auf Ihre Zukunft. Null: Sie fühlen sich überhaupt nicht positiv.

Italien: Ergebnisse des ANS Referenzrahmens



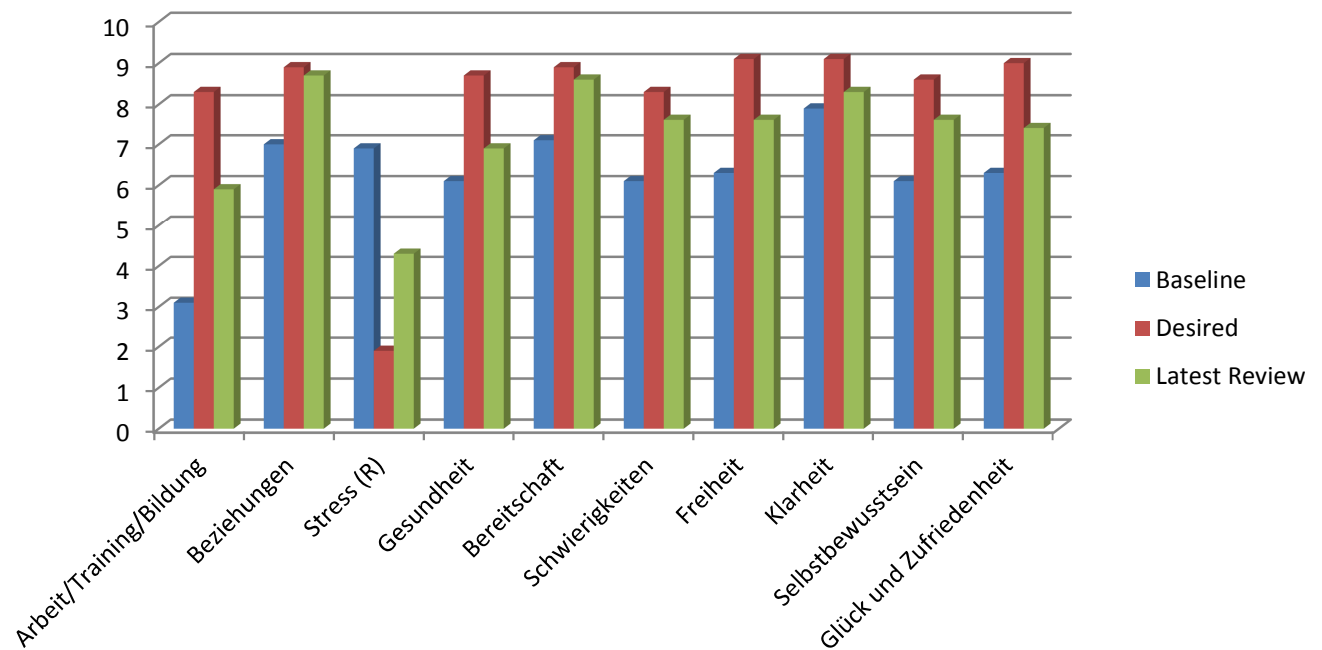
ANS Frame					
	Baseline	Desired	Latest Review	Distance Travelled Baseline to Latest Review	% Movement Towards Desired State
Employment/Training/Education	5.3	9.1	6.2	0.9	23.70%
Relationships	7.7	8.6	7.9	0.2	22.20%
Health	8.3	9	8.2	-0.1	0.00%
Stress (R)	5.9	2.6	5	0.8	27.30%
Accommodation	5.8	8.1	6.3	0.5	21.70%
Co-operating with others	9.1	9.3	8.5	-0.5	0.00%
Care work skills	7.5	9.6	8.4	0.9	42.90%
Barriers	7.7	8.8	8.4	0.7	63.60%
Work/Life Balance	7.1	9	7.8	0.7	36.80%
Support	6.8	9	7.9	1.2	50.00%
Average for all headings	6.94	8.79	7.46	0.52	
% Movement Towards Desired State Across All Headings: 28.11%					

Griechenland: Ergebnisse des KMOP Referenzrahmens



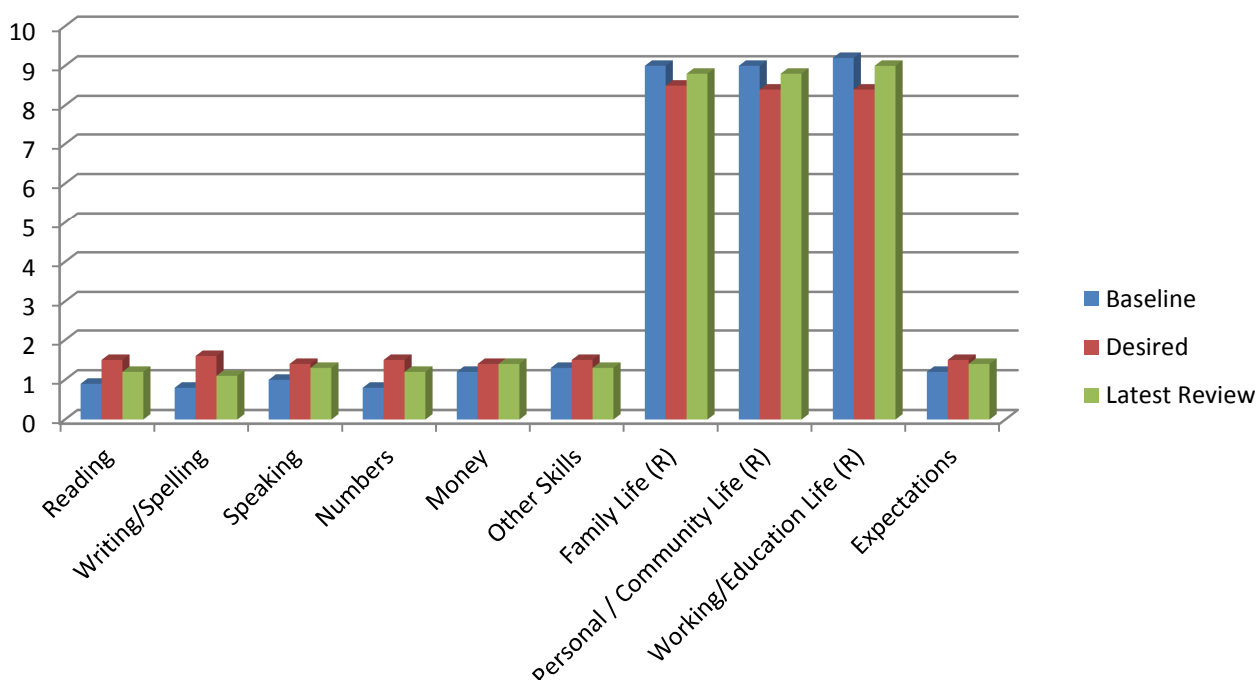
KMOP Frame New					
	Baseline	Desired	Latest Review	Distance Travelled to Latest Review	% Movement Towards Desired State
Employment/Training/Education	7.6	9	7.5	-0.1	0.00%
Relationships	7.6	8.9	7.8	0.2	15.40%
Health	7.2	8.5	7.8	0.7	46.20%
Stress	6.2	8.5	7.1	0.8	39.10%
Accommodation	7.1	8.2	7.7	0.6	54.50%
Appearance/Personal Hygiene	8.2	9	8.2	0.1	0.00%
Community (R)	4.8	3.1	4.2	0.7	35.30%
Medication	6	7.3	6.5	0.5	38.50%
Support	6.5	8.7	7.3	0.8	36.40%
Progress	6.5	8.5	7.4	0.8	45.00%
Average for all headings	6.81	8.35	7.31	0.5	
% Movement Towards Desired State Across All Headings: 32.47%					

Deutschland: Ergebnisse des ZIB Referenzrahmens



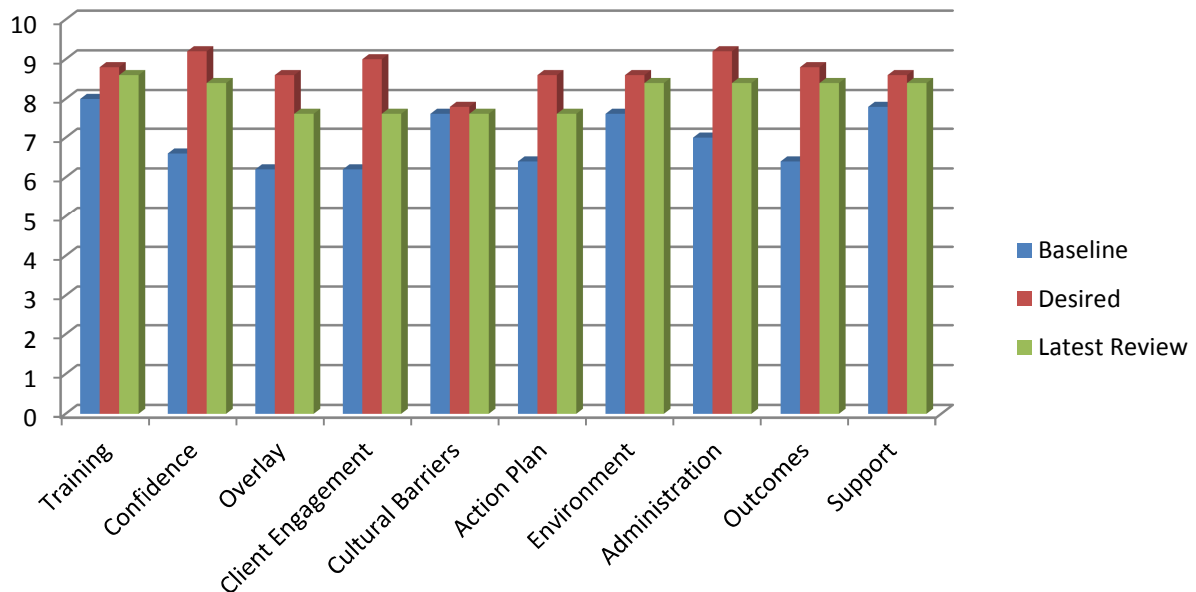
ZIB New Frame					
	Baseline	Desired	Latest Review	Distance Travelled Baseline to Latest Review	% Movement Towards Desired State
Arbeit/Training/Bildung	3.1	8.3	5.9	2.7	53.80%
Beziehungen	7	8.9	8.7	1.7	89.50%
Stress (R)	6.9	1.9	4.3	2.6	52.00%
Gesundheit	6.1	8.7	6.9	0.7	30.80%
Bereitschaft	7.1	8.9	8.6	1.4	83.30%
Schwierigkeiten	6.1	8.3	7.6	1.4	68.20%
Freiheit	6.3	9.1	7.6	1.3	46.40%
Klarheit	7.9	9.1	8.3	0.4	33.30%
Selbstbewusstsein	6.1	8.6	7.6	1.4	60.00%
Glück und Zufriedenheit	6.3	9	7.4	1.1	40.70%
Average for all headings	5.91	8.7	7.43	1.52	
% Movement Towards Desired State Across All Headings: 54.48%					

England: Ergebnisse des Rickter-Referenzrahmens



Rickter: Literacy's/Essential Skills					
	Baseline	Desired	Latest Review	Distance Travelled to Latest Review	% Movement Towards Desired State
Reading	0.9	1.5	1.2	0.3	50.00%
Writing/Spelling	0.8	1.6	1.1	0.3	37.50%
Speaking	1	1.4	1.3	0.2	75.00%
Numbers	0.8	1.5	1.2	0.4	57.10%
Money	1.2	1.4	1.4	0.2	100.00%
Other Skills	1.3	1.5	1.3	0	0.00%
Family Life (R)	9	8.5	8.8	0.2	40.00%
Personal / Community Life (R)	9	8.4	8.8	0.3	33.30%
Working/Education Life (R)	9.2	8.4	9	0.2	25.00%
Expectations	1.2	1.5	1.4	0.2	66.70%
Average for all headings	1	1.51	1.23	0.23	
% Movement Towards Desired State Across All Headings: 45.10%					

Ergebnisse der Trainer-Befragung



Zusammenfassung: Durchschnitt für alle Trainer

	Erreichte Punktzahl im Erst-interview	Angestrebte Punktzahl	Erreichte Punktzahl nach Folge Interview	Zurückgelegte Strecke zw. Erst- und Folge-interview	Prozentuale Bewegung in Richtung "Angestrebte Punktzahl"
Training	8.0	8.8	8.6	0.6	75.0%
Selbstvertrauen	6.6	9.2	8.4	1.8	69.2%
Interviewfragen	6.2	8.6	7.6	1.4	58.3%
Einbeziehung der Kunden	6.2	9.0	7.6	1.4	50.0%
Kulturelle Hindernisse	7.6	7.8	7.6	0.0	0.0%
Aktionsplanung	6.4	8.6	7.6	1.2	54.5%
Umgebung	7.6	8.6	8.4	0.8	80.0%
Dokumentation	7.0	9.2	8.4	1.4	63.6%
Ergebnisse	6.4	8.8	8.4	2.0	83.3%
Unterstützung	7.8	8.6	8.4	0.6	75.0%
Prozentuale Bewegung in Richtung "Angestrebte Punktzahl" bezogen auf alle 10 Punkte: 64.37%					

Nan Wood
Scaling New Heights in VET
Athens, Carpi, Newcastle, Solingen
April 2013