



# Fallbeispiel "Julia"

Fallbeispiel für die Anwendung der CGC-Roundabout-Methode für die Digitale Transformation als Lernmaterial für die Webinar-Session 4 "Exemplarische Anwendung der CGC-Roundabout-Methode für die Digitale Transformation"



## **Einführung**

Diese Fallstudie bildet die Grundlage für die Gruppenarbeit in der 4. Einheit "Exemplarische Anwendung von CGC-Roundabouts für die digitale Transformation" des vorbereitenden Webinars. In diesem Szenario ist die Suche einer individuellen Ratsuchenden nach einem Beratungsangebot der Ausgangspunkt des Multi-Stakeholder-Beratungsprozesses.

## **Aufgabe**

Lesen Sie die Fallstudie in Ruhe durch und diskutieren Sie dann mit Ihren Gruppenpartnern die Fragen auf dem Arbeitsblatt.

## **Fallbeschreibung "Julia"**

Julia ist 51 Jahre alt und hat einen Universitätsabschluss. Nach ihrem Abschluss arbeitete sie über 10 Jahre lang sehr erfolgreich im Bibliotheksmanagement in einer öffentlichen Bibliothek. Nach der Geburt ihres ersten Kindes beschlossen sie und ihr Mann jedoch, ihre Stelle aufzugeben, um sich ganz der Kinderbetreuung widmen zu können. Diese Entscheidung fiel ihr nicht leicht, aber die Zeiten waren anders, und sie hielt es für ihre Pflicht als Mutter, zumindest in den ersten Jahren für ihr Kind da zu sein. Drei Jahre später wurde jedoch ein weiteres Kind geboren. Insgesamt war sie mehr als 15 Jahre lang nicht mehr auf dem Arbeitsmarkt.

Als sie wieder arbeiten wollte, stellte sie fest, dass dies nicht so einfach war. Ihren früheren Arbeitgeber - die öffentliche Bibliothek der Stadt - gibt es nicht mehr. Da sie zuvor eine Bürotätigkeit mit vielen Verwaltungsaufgaben ausgeübt hatte, versuchte sie zunächst, einen anderen Bürojob in einer Verwaltungsfunktion zu finden. Aber sie hatte keinen Erfolg. Bei den wenigen Vorstellungsgesprächen, zu denen sie eingeladen wurde, wurde deutlich, dass sich die Büroarbeit stark verändert hatte. Während sie früher gelegentlich einen PC benutzte, um E-Mails zu schreiben, einfache Word-Dokumente zu erstellen oder Excel-Tabellen zu bearbeiten, wird heute alles digital erledigt. Die Arbeitgeber fragten sie zum Beispiel nach ihren Erfahrungen mit spezieller Bürosoftware, von der sie noch nie etwas gehört hatte. Diese Erfahrung war ein echter Schlag für ihr Selbstvertrauen. Früher hatte sie digitale Fähigkeiten als eine ihrer Stärken angesehen. Sie erhielt auch viel Bewunderung für ihre digitalen Kompetenzen im Rahmen der ehrenamtlichen Arbeit, die sie während ihrer Zeit als Hausfrau und Mutter leistete.

Nachdem ihre eigene Arbeitssuche erfolglos geblieben war, beschloss Julia, das örtliche Büro der Arbeitsverwaltung um Rat zu bitten. Sie war jedoch ernüchtert, als sie feststellte, dass die Beratung sehr unpersönlich und streng protokollbasiert war. Außerdem bot die Arbeitsverwaltung zu diesem Zeitpunkt nur Online-Beratung an, was für Julia nicht ideal war. Sie hatte wenig Erfahrung mit Online-Sitzungen, wusste nicht, wie sie die Sitzungssoftware benutzen sollte und fühlte sich daher in der Beratungssituation unwohl. Der Berater bot ihr daraufhin an, sie mit einem Personalvermittlungsunternehmen in Verbindung zu bringen, das ihr einen Arbeitsplatz garantieren würde. Julia war von dieser Idee nicht begeistert. Aber sie

war schon seit einiger Zeit erfolglos auf Arbeitssuche. Und da ihr Mann kürzlich seinen Job verloren hatte, konnten sie das Geld gut gebrauchen.

Julia wurde von der Zeitarbeitsfirma darauf hingewiesen, dass sie zwar über ein hohes Maß an formalen Qualifikationen verfüge, ihre Ausbildung aber nicht mehr aktuell sei. Man könne ihr daher Stellen anbieten, für die nur geringe Qualifikationen erforderlich seien. Aufgrund ihrer positiven Einstellung bei Vorstellungsgesprächen war es für das Zeitarbeitsunternehmen nicht schwierig, Julia zu vermitteln. Sie bekam eine Stelle im Einzelhandel, wo sie Regale einräumte und gelegentlich an der Kasse arbeitete, und arbeitete dann in einem Lager für einen großen Online-Händler, wo sie Waren für den Versand zusammenstellte. Jetzt arbeitet sie in einem Fast-Food-Restaurant. Das Problem ist, dass sie alle diese Jobs in den letzten drei Jahren ausgeübt hat und nie länger als ein Jahr am Stück beschäftigt war. Eine Zeit lang war das in Ordnung, aber jetzt hat sie das Gefühl, dass sich etwas ändern muss. Sie möchte nicht ständig den Arbeitgeber und den Arbeitsplatz wechseln, bis sie in den Ruhestand geht, sondern sie möchte eine längerfristige Beschäftigung finden.

Eine Freundin, mit der sie über die Situation spricht, schlägt ihr vor sich an ein örtlichen Beratungsanbieter zu wenden. Sie hat gehört, dass es einen neuen kostenlosen Beratungsdienst für Menschen über 50 gibt. Das könnte die Unterstützung sein, die Julia braucht. Julia recherchiert ein wenig und findet auf der Website heraus, dass der Beratungsdienst keine Filiale in ihrer Stadt hat. Es besteht jedoch die Möglichkeit, eine Online-Beratung in Anspruch zu nehmen. Julia ist darüber zunächst nicht sehr glücklich, da sie mit der Online-Beratung bei der Arbeitsverwaltung schlechte Erfahrungen gemacht hat. In diesem Fall ist es jedoch ein wenig anders. Die Website ist sehr übersichtlich. Der Dienst wirbt damit, dass er sich Zeit für die persönliche Situation des Kunden nimmt und gemeinsam mit ihm die beste Lösung für seine berufliche Zukunft oder seinen Wiedereinstieg in den Arbeitsmarkt findet. Außerdem stellen sich die Berater:innen mit persönlichen Profilen vor und es gibt einen leicht verständlichen Leitfaden mit Illustrationen, der Schritt für Schritt erklärt, wie man die Meeting-Software benutzt. Julia überwindet ihre Zweifel und vereinbart online einen Termin. Das erste Treffen mit der Beraterin begann sehr offen und freundlich. Die Beraterin nahm sich Zeit, ihre Beratung vorzustellen, und Julia konnte ihre aktuelle berufliche Situation beschreiben. Gemeinsam mit der Beraterin formulierte sie ihr Interesse an der Beratung: Mit Hilfe der Beraterin möchte sie herausfinden, ob es eine Weiterbildung gibt, die ihr helfen würde, wieder in ein festes Arbeitsverhältnis zu kommen, in dem sie auf ihre Qualifikationen (Bibliothekarin) und Erfahrungen in der Verwaltungstätigkeit in Unternehmen aufbauen kann.

Julia hat der Beraterin gegenüber angegeben, dass sie sehr unsicher ist, ob sie wieder erfolgreich lernen kann. Sie vereinbarten, dass sie sich während des Beratungsprozesses genauer mit Julias Stärken und Berufserfahrung befassen und mögliche Anforderungen für eine geeignete Weiterbildung herausarbeiten würden. Die Beraterin erklärte sich auch bereit, den aktuellen Bedarf auf dem lokalen Arbeitsmarkt zu erkunden und mit Bildungsanbietern zu klären, ob es geeignete Weiterbildungsangebote gibt. Am Ende dieses ersten Gesprächs war Julia ein wenig zuversichtlicher. Sie hatte den Eindruck, dass sich die

Beraterin für sie interessierte, und gemeinsam hatten sie einige Pläne ausgearbeitet, wie die Beratung fortgesetzt werden könnte.

Die Beraterin bittet Julia, ihm ihre aktuelle Situation im Arbeitskontext zu schildern und gibt einen Impuls, ihre Berufs- und Bildungsbiografie und ihren beruflichen Werdegang zu schildern. Gemeinsam sammelten sie die Stärken, die Julia bisher geholfen haben, ihr Berufsleben zu bewältigen und Schwierigkeiten zu überwinden. Das Gespräch konzentrierte sich auch auf ihre Einstellung und Erfahrung in Bezug auf das Lernen. Die Beraterin hörte sich ihre Bedenken und Vorbehalte gegenüber der Ausbildung an. Gemeinsam entdeckten sie einige Kriterien, die eine angemessene Lernsituation ausmachen. Für Julia ist es besonders wichtig, dass sie das Lernen mit ihren familiären Pflichten vereinbaren kann. Diskutiert wurde auch die Notwendigkeit einer finanziellen Unterstützung während einer Lernphase, wenn Julia nicht hundertprozentig arbeiten kann.

Es war hilfreich, sich gemeinsam den Arbeitsmarkt anzuschauen. Julia möchte verstehen, ob sie eine Chance hat, in einen besser qualifizierten Beruf zurückzukehren (als Bibliothekarin oder in einem Büro). In der ESCO-Datenbank analysierten die Kundin und die Beraterin die Fähigkeiten für das Berufsfeld "Allgemeine Büro- und Verwaltungsaufgaben" genauer. Julia verfügt über die meisten der erforderlichen Fähigkeiten, möchte aber ihre Kenntnisse und Fähigkeiten im Umgang mit der IT in diesem Bereich vertiefen (Informationskompetenz, Datenverarbeitung und -verwaltung, Einsatz von Computern in einem Bürokontext, Einsatz digitaler Werkzeuge für die Zusammenarbeit)

(<https://esco.ec.europa.eu/en/classification/skills?uri=http://data.europa>). Für diesen Bereich (Büro- und Verwaltungsjobs) hat Julia mit Unterstützung der Beraterin drei mögliche freie Stellen ermittelt und sich die Stellenbeschreibungen angesehen.

Sie sind sich einig, dass es für Julia eine gute Idee sein könnte, sich an einen der Arbeitgeber zu wenden, die sie aus einer früheren Beschäftigung kennt. Die Beraterin wird sich mit zwei weiteren Arbeitgebern in Verbindung setzen, um genau herauszufinden, welche IT-Kenntnisse erforderlich sind und ob der Arbeitgeber eine Ausbildung unterstützt oder eine spezielle Ausbildung empfehlen kann, die Julia nutzen könnte, um ihren Rückstand aufzuholen. Darüber hinaus wird die Beraterin mit einem Experten der Industrie- und Handelskammer besprechen, welche Arbeitsmarktinformationen für die Analyse von Julias Situation relevant sind.

Außerdem planen sie eine strukturierte Bedarfsanalyse. Diese basiert auf einem Handbuch, in dem verschiedene digitale Fähigkeiten strukturiert beschrieben werden. Julia identifizierte mit Unterstützung des Beraters, wo sie glaubt, dass ihre Kompetenzen noch gut entwickelt sind, und wo sie möglicherweise Weiterbildung benötigt. Die Beraterin gab Julia zusätzlich einen Internet-Link, über den Julia eine Selbsteinschätzung vornehmen kann (Kompetenz-Selbsteinschätzung für digitale Fähigkeiten). Sie vereinbarten einen neuen Termin, bei dem sie die von den Arbeitgebern gesammelten Informationen und die Ergebnisse der Selbsteinschätzung besprechen werden.

Als Julia den Prozess begann, waren ihre beruflichen Ziele recht vage. Sie hatte das Gefühl, dass sie mehr aus ihren Kompetenzen und Erfahrungen machen sollte. Im Laufe des Prozesses gewann sie mehr Vertrauen, dass es einen Weg geben könnte, dieses Ziel bis zu einem gewissen Grad zu verwirklichen. Der bisherige Prozess hat ihr mehr Kraft und positives Selbstvertrauen gegeben. Praktisch lernte sie konkrete Beschäftigungsangebote und die digitale Kompetenzlücke kennen, die sie schließen will und kann. Jetzt nimmt sie sich Zeit, ihre Ziele zu formulieren. Es fühlt sich sehr gut an, aufzuschreiben, dass sie eine neue Stelle finden möchte. Sie sieht es als einen mutigen Schritt. Mit Unterstützung des Beraters setzt sie sich einige Teilziele, die sie auf diese Weise erreichen will.

- Hauptziel: eine neue, dauerhafte und qualifizierte Beschäftigung zu finden (z.B. Bürokaufmann/-frau, Teamassistent/in, Assistent/in in der technischen Dokumentation oder ähnliches).
- Teilziel 1: Teilnahme an einer Schulung zu folgenden Kompetenzen: Technische Dokumentation, Datenmanagement
- Teilziel 2: Ermittlung möglicher Weiterbildungen und Kontaktaufnahme mit Bildungsanbietern
- Teilziel 3: Unterstützung klären (finanziell, ggf. durch Arbeitgeber)

Die Maßnahme wird wahrscheinlich mehr als ein halbes Jahr dauern - eine lange Zeit. Aber ein detaillierter Plan für die Ermittlung der richtigen Weiterbildung und die Bewerbungsaktivitäten machen sie zuversichtlich. Der kritischste Punkt scheint die Finanzierung der Weiterbildung und ihres Lebensunterhalts zu sein, wenn sie ihre derzeitige Arbeit auf 70 % reduzieren wird. Die Beraterin zeigt Julia einen gangbaren Weg auf, um einen Zuschuss zu den Ausbildungskosten zu erhalten, und sie besprachen Möglichkeiten der Unterstützung durch die Arbeitsverwaltung/das Jobcenter für die Einkommensverluste während der Ausbildungsphase.

Julia hat mit Hilfe der Berater:in einen Anbieter für eine geeignete Ausbildung gefunden. Die Zeiten für die Ausbildung wurden mit dem Anbieter besprochen. Die größte Herausforderung ist derzeit die Finanzierung. Julia kann ihre derzeitige Arbeitszeit reduzieren, was jedoch zu einer Verringerung ihres Einkommens führt. Die Beraterin unterstützt Julia bei einer möglichen Finanzierung für diese Zwischenphase.

Die Weiterbildung konnte also beginnen. Julia hatte zu Beginn einige Zweifel und auch einige praktische Schwierigkeiten, das Lernen neben Arbeit und Familie zu organisieren. Die Beraterin konnte Julia wieder unterstützen und sie ermutigen, den Druck von sich selbst und von ihrer Familie zu nehmen, und ihre Lernzeit zu planen.

Gleichzeitig hat Julia mit der Suche nach einem neuen Arbeitgeber begonnen. Ihre Ausbildung wird insgesamt 6 Monate dauern, danach möchte sie so schnell wie möglich einen neuen Job finden. Durch die Beratung hat Julia neue Strategien für die Stellensuche gelernt, die sie nun anwenden kann. Sie geht auf verschiedene Arbeitgeber zu und bewirbt sich auf eigene Faust. Die Beraterin kann sie dabei mit ihrer

Netzwerkkontakten weiter unterstützen. Sie schickt ihr Tipps zu Stellenangeboten und Julia kann mit ihr ihre Erfahrungen mit Bewerbungen besprechen.

Julia traf sich nach Abschluss ihrer Ausbildung erneut mit der Beraterin. Gemeinsam besprachen sie die Lernergebnisse und die Beraterin half Julia, ihre Bewerbungsunterlagen zu aktualisieren, um ihre Chancen auf einen neuen Arbeitsplatz zu verbessern.

In der gleichen Sitzung nehmen sich die Beraterin und Julia Zeit, den Prozess zu besprechen und zu reflektieren (Evaluation). Einerseits geht es darum herauszufinden, wie Julia die Unterstützung erlebt hat, was hilfreich und unterstützend war und wie die Beratung noch effektiver hätte sein können. Zum anderen will die Beraterin Julia noch einmal zeigen, welche Entwicklung sie durchlaufen hat und wie sie ihre Ressourcen genutzt und weiterentwickelt hat. Julia hat nicht nur ihre Kompetenzen und Bedürfnisse erkannt, sondern auch mehr Selbstvertrauen aufgebaut, um sich mit ihren Fähigkeiten auf dem Arbeitsmarkt zu behaupten.

Die Erstellung dieser Ressourcen wurde (teilweise) durch das ERASMUS+ Förderprogramm der Europäischen Union unter der Fördernummer 2022-1-DE01-KA220-HED-000089003 finanziert. Weder die Europäische Kommission noch der nationale Förderer des Projekts, der DAAD, sind für den Inhalt verantwortlich oder haften für Verluste oder Schäden, die aus der Nutzung dieser Ressourcen entstehen