



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



Nan Wood

Trainer Feedback, Teil 2



Evaluation



Funded by



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

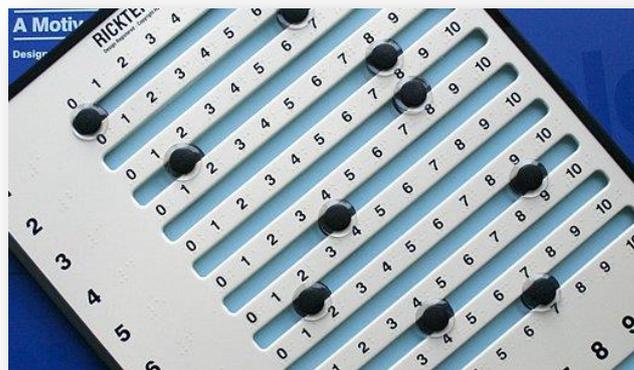


"Dieses Projekt wurde mit der Unterstützung der Europäischen Kommission gefördert. Diese Veröffentlichung beschränkt sich nur auf die Ansichten der Autorin und für jeglichen Gebrauch der hier enthaltenen Informationen kann von der Kommission keinerlei Haftung übernommen werden."

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

ZIB in Deutschland ist der koordinierende Partner im Innovationstransferprojekt "Scaling New Heights in VET". Zusammen mit den Partnern KMOP in Athen/Griechenland, ANS in Carpi/Italien und der Rickter Company in Newcastle/UK erprobt ZIB den Einsatz der Rickter Scale als innovative Methode zur Bewertung von "weichen Indikatoren" (sog. "soft skills"). Im Folgenden werden die Ergebnisse vorgestellt, die der Einsatz der Rickter Scale® mit sich bringt. Die Herausforderung im Projekt besteht darin, die Methode den verschiedenen Zielgruppen, Kulturen und Sprachen anzupassen.

Die Trainer wurden im Dezember 2011 als Anwender ausgebildet und arbeiteten zunächst mit dem Fragenkatalog des sog. Lifeboards (Lifeboard Frame of Reference). Während der weiteren Ausbildung im Februar 2012 assistierte die Rickter Company den Partnern dabei, einen Referenzrahmen für die unterschiedlichen Zielgruppen zusammen zu stellen. Diese Referenzrahmen sollten zum einen den Bedürfnissen der jeweiligen Zielgruppe entsprechen, zum anderen auch die Zielsetzungen der Partnerorganisationen berücksichtigen.



The Rickter Scale® board

Das hier folgende Feedback wurde von den Trainern in Hinblick auf ihre Erfahrungen bei der Umsetzung des Rickter Scale® Prozesses in den ersten zwölf Monaten im Innovationstransferprojekt gesammelt.

ZIB in Solingen und ihr Gebrauch der Rickter Skala

ZIB arbeitet vor allem mit Frauen, die nach der Familienphase wieder in den Beruf einsteigen wollen sowie mit Langzeitarbeitslosen. Das Ziel ist, die Beschäftigungsfähigkeit zu verbessern und die Kunden durch Beratung, Coaching und Qualifizierung in Ausbildungs- und Arbeitsplätze zu vermitteln. Ein Großteil der Unterstützung gilt Berufseinsteigerinnen und Berufsrückkehrerinnen, Alleinerziehenden und Migranten. Während unseres Aufenthaltes in Solingen im September 2012, haben wir uns mit zwei Mitarbeiterinnen beraten, um ihr Feedback über den Einsatz der Rickter Scale® zu bekommen.

Eine Trainerin sagte aus, dass sie gern mit der Rickter Scale® arbeite und sie für ihre Arbeit mit alleinerziehenden Eltern nutze, um sie in Beschäftigung zu bringen. Sie sagte: "Eine Klientin erkannte, dass das Anpacken eines Problems es ihr ermöglichte, den ganzen Rest der Probleme ebenfalls in Angriff zu nehmen". Am Beispiel von drei verschiedenen Fällen wurden Fortschritte aufgezeigt, die darin resultierten, dass eine Frau aus beruflichen Gründen in eine andere Region umzog, eine andere erkannte, dass sie psychiatrische Hilfe brauchte, und eine weitere Frau 20 kg Gewicht abnahm, als sie das Problem ihres geringen Selbstwertgefühls in Angriff nahm.

Ein Feld, das eine Herausforderung darstellte, war der Gebrauch der Fragen des Referenzrahmens in Zusammenarbeit mit Migranten. Es herrschte das Gefühl, dass entweder aus kulturellen oder sprachlichen Unterschieden verschiedene Interpretationen der Kategorien und Fragen möglich waren, die wiederum ganz unterschiedliche kulturelle Normen, Gebräuche und Werte widerspiegeln. Dies war besonders auffällig bei den Menschen aus der Türkei. Die Hauptkategorien, die ihnen Probleme bereiteten, waren 'Einflüsse' und 'Stress'. Es schien keine Eigenverantwortung für das Konzept von Stress zu geben, besonders bei den muslimischen, türkischen Teilnehmern, die der Meinung waren "Inshallah - Was sein wird, wird sein". Es wurde der Vorschlag gemacht, dass Trainer in Zukunft die Frage "Wie besorgt sind Sie zurzeit?" als Alternative stellen sollten, die eine Mitarbeit möglich machen und gleichzeitig die gleiche Art von Information liefern könnte, die

ursprünglich erwartet wurde. Auch das Thema 'häusliche Gewalt' wurde mit Hilfe der Rickter Scale® angesprochen, wobei eine Frau zwar nicht bereit war, ihre häusliche Situation zu verändern, aber durchaus willens war, auf kleinere Ziele zuzuarbeiten, die eine positive Wirkung auf ihr Leben hatten.

Eine andere Mitarbeiterin arbeitete im Remscheider Lernladen, in dem man Langzeitarbeitslose berät. Da es sich um eine Anlaufstelle handelt, hatte sie nicht die gleichen Möglichkeiten, die Rickter Scale® anzuwenden, wie ihre Kolleginnen. Es ist ihr jedoch gelungen, einige interessante Antworten der von ihr Interviewten zu bekommen. Eine Person, die sie coachte, und bei der sie die Rickter Scale® anwenden konnte, um Bewegung feststellen zu können, fand den Prozess sehr ermutigend. Eine Türkin wurde im Januar interviewt und kam im Mai zu einem Folgeinterview wieder, da sie festgestellt hatte, dass ihr damit in ihrer Lebensplanung weitergeholfen wurde.

Diese Mitarbeiterin sagte ebenfalls, dass eine Türkin das Interview als ein wenig zu fordernd empfand, da sie erst seit drei Monaten in der Region wäre, jedoch festgestellt hätte, dass sie keine Freunde, keine Familie und sehr schlechte Wohnverhältnisse hätte. Diese Frau war vollkommen von ihrer Familie isoliert. Der Rickter Scale® Prozess ermutigte sie zu einer Diskussion der Wahlmöglichkeiten und realistischen Erwartungen und Zielen für ihr Leben. Es gab auch eine Frau, die laufend ihren Wunschzustand veränderte. Dies wurde jedoch im Zuge ihrer Erkenntnis ihrer Wahlmöglichkeiten als positives Ergebnis gewertet.

Im Allgemeinen wird der Rickter Scale® Prozess mit sehr positiven Ergebnissen auf diesem neuen Gebiet eingesetzt, und die Trainer sind mit den Resultaten, die mit der Anpassung des Referenzrahmens und des Fragenkatalogs erzielt wurden, sehr zufrieden. Hierbei wurden die kulturellen Unterschiede berücksichtigt, die eine sehr wichtige Überlegung bei der Arbeit mit der Klientenzielgruppe darstellen.

Ein weiterer Überprüfungsprozess führt im Laufe des Jahres 2013 zu einer weiteren Veränderung und Anpassung der Interviewfragen, bei der auch Erfahrungen neu geschulter Trainerinnen berücksichtigt werden sollen.

KMOP in Athen/Griechenland und ihr Gebrauch der Rickter Skala

KMOP ist eine Organisation, die in Griechenland mit Menschen mit geistiger Behinderung und Menschen mit Lernschwierigkeiten arbeitet. KMOP unterstützt sie mit Aktivitäten in Tageseinrichtungen, Gruppenheimen und unabhängigem Wohnen. Wir bekamen ein Feedback von drei Trainern sowie der Vorgesetzten über den Einsatz der Rickter Scale®.

Zunächst wurde festgestellt, dass Menschen mit starker geistiger Behinderung oder mit ausgeprägten Lernschwierigkeiten nicht so viel von dem Interview profitieren wie Menschen mit einer vergleichsweise höheren Funktionalität. Diese Patienten leben seit drei Jahren in ihrem Gruppenheim und sind dem Psychologen, der mit ihnen arbeitet, sehr gut bekannt. Die Trainer sind der Meinung, dass die Patienten den Gebrauch des Rickter Scale® Prozesses eher als ein Spiel betrachten und dessen Zweck nicht besonders gut verstanden. Die Trainer meinten, dass sie in einigen Fällen dazu geneigt waren, den Patienten zu beeinflussen. Für den Trainer war es jedoch von Vorteil, dass man sich auf diese Weise mehr um den Patienten kümmern konnte. Für einen Patienten war es ein positives Ergebnis der Anwendung der Rickter Scale®, dass er feststellte, dass er öfter etwas unternehmen wollte. Das wurde inzwischen arrangiert.

Die Trainer meinten, dass die Rickter Scale® für neue, funktionstüchtigere Patienten eine sehr gute Methode sei, sie einzubeziehen und ihnen zu helfen, die Gegenwart, Vergangenheit und Zukunft besser zu verstehen. Einem Patienten gefiel es jetzt, ermutigt zu werden, lösungsorientiert zu denken, und die Patienten mochten es ebenfalls, dass sie jetzt einen Ausdruck ihrer Aktionspläne bekamen. Die Trainer merkten an, dass es auf Grund ihrer Behinderungen Grenzen gibt, was die Auswahlmöglichkeiten ihrer Klientengruppe betrifft. Ein weiteres positives Ergebnis des Gebrauchs von Rickter war, dass ein Klient im Ruhestand jetzt in der Lage ist, Zugriff auf größere Beträge seines Geldes zu haben, den seine Familie ihm bis dahin verweigert hatte.

Eine Trainerin, die in einer Tageseinrichtung für Menschen mit höherer Funktionstüchtigkeit und guter geistiger Verfassung arbeitet, sagte, dass sie es sehr

interessant fand, dass die Patienten durch das Berühren der Tafel während des Gebrauchs der Rickter Scale® das Gefühl bekämen, wirklich teilzunehmen und mitzumachen. Es war sehr interessant für die Patienten, ihre Ziele zu sehen und zu spüren, dass sie mehr Möglichkeiten hatten, für sich zu entscheiden. Außerdem bot sich die Gelegenheit, intensiver über einige ihrer Hauptprobleme nachzudenken und neue Perspektiven zu sehen. Sie meinte, dass die neue Rahmenversion, die im Februar 2012 entwickelt wurde, wirkungsvoller wäre und alle Kategorien gut funktionieren würden.

Wir sprachen über die Kategorie 'Medikation' und man meinte, dass hier die Gelegenheit geboten würde, eine positive Erkenntnis darüber zu gewinnen, wie Medikamente das Leben der Patienten beeinflussten. Früher hatten Patienten, die in großen psychiatrischen Kliniken gelebt hatten, keinerlei Wahl oder Beratung in Bezug auf ihre medikamentöse Behandlung, aber in den Gruppenheimen wissen sie es zu schätzen, gefragt und informiert zu werden. Die Trainerin meinte, die Bedeutung der Skalierung im Rickter Scale® Prozess läge im Sammeln der qualitativen Angaben ("In kürzerer Zeit bekommen wir mehr Informationen"). Bei einem Gebiet, das genauer identifiziert und diskutiert wurde, ging es um eine Person im Folgeinterview, die ihre Startskalierung nicht ändern wollte, obwohl es eine Verbesserung gegeben hatte. Wir sprachen darüber, dass es sich in diesem Falle immer um die Perspektive der betreffenden Person handelt und um die Bereitschaft, den nächsten Schritt zu machen und sich bzw. etwas zu verändern.

Eine Trainerin hat auf Grund ihrer beruflichen Position noch keine Gelegenheit gehabt, die Rickter Scale® zu benutzen. Sie hat sie jedoch bei Kollegen und Freunden angewandt, ebenso wie im Selbstversuch. Sie meinte, das wäre wichtig gewesen, um das Niveau ihrer Schulungskennntnisse aufrecht zu erhalten. Sie benutzt das IMS Dokumentationssystem und meinte, dass es leicht zu benutzen sei. Und indem sie es benutze, sei es außerdem nicht mehr notwendig, die Gruppenheime zu besuchen, um die notwendigen Informationen zu sammeln. Sie weiß die Tatsache zu schätzen, dass die Informationen jetzt im IMS dokumentiert sind und jederzeit zur Verfügung stehen. Sie meinte, dass das Format der Aufnahmebögen sehr gut sei und gut funktioniere.

Die vorgesetzte Direktorin kam zu der Einschätzung, dass die allgemeine Anwendung der Rickter Scale® innerhalb der Organisation sehr gut funktioniert. Sie bietet die Gelegenheit, den Patienten zu helfen und ihre Selbstentwicklung zu fördern. Sie meinte "Es ist wahrscheinlich das erste Mal, dass die Patienten etwas ihr eigen nennen können. Dies ist wirklich etwas, was sie benutzen können". Sie hatte das Gefühl, dass die Mitarbeiter als Fachkräfte manchmal eine Meinung zu der Situation eines Patienten oder zu dem, was die Patienten denken, haben, dass aber die Anwendung der Rickter Skala aufzeigen kann, dass die Patienten ein völlig anderes Konzept haben. So haben die Mitarbeiter die Möglichkeit, besser mit den Patienten zusammen zu arbeiten und ihnen besser und gezielter helfen zu können. Sie beschrieb die Situation eines Mannes, der von der Familie ständig bedrängt werde, ihr Geld zu geben, aber seine Ansicht der Situation war, dass die Familie ihn vergöttere. Die Vorgesetzte sagte, dass ihrer Meinung nach die Rickter Scale® eine sehr starke therapeutische Wirkung habe. Die positiven Auswirkungen des Rickter Scale® Prozesses für die Organisation seien das Überprüfen von Fortschritten, die Entwicklung von Zielen und der Nachweis von positiven Ergebnissen für die Geldgeber.

Bei einem sehr inspirierenden Besuch in zwei der Gruppenheime und dem Treffen mit Bewohnern und Mitarbeitern wurde die Arbeit mit dieser Zielgruppe sehr viel verständlicher, ebenso wie die Herausforderungen, denen sich die Menschen in Griechenland jetzt ausgesetzt sehen.

Ein weiteres Ergebnis unserer Diskussion war, dass einige Teile der IMS noch immer nur in englischer Sprache existieren und noch ins Griechische übersetzt werden müssen. Die Rickter Company wird auch eine Picture Accessibility Tafel bereitstellen, sobald KMOP die Bilder, die sie für die Folien brauchen, bereit stellt.

ANS in Carpi/Italien und ihr Gebrauch der Rickter Skala

ANS arbeitet vornehmlich mit Migrantinnen und bildet sie zu Altenpflegerinnen in der häuslichen Pflege aus, indem sie eine anerkannte Qualifikation für Pflegearbeit anbietet. Ein Audit und Kontrollbesuch steht zwar immer noch aus, aber während des Treffens in Athen gab es ein Feedback von einigen der Trainer.

Es stellte sich heraus, dass einige Mitarbeiter des Pflegepersonals jetzt das Rickter Scale® Interview nutzen, um über ihre persönlichen Probleme zu sprechen, und dieses als sehr gewinnbringend empfinden. Auf Grund der hohen Arbeitsbelastung des Pflegepersonals ist es sehr schwierig, nach einem ersten Interview ein Folgeinterview zu organisieren. Einige von ihnen haben nur einen halben Tag in der Woche frei und es ist nicht immer angebracht, sie darum zu bitten, diese (kostbare) Zeit zu opfern.

Ein Trainer sprach von einer Situation, die sich auf die Bezahlung des Pflegepersonals bezog, denn im Öffentlichen Dienst geht es bei der Entlohnung um Angebot und Nachfrage. Ein Pfleger in der Ausbildung dachte, dass, wenn er eine 8 oder 10 in seiner Skalierung angeben würde, er einen Job bekommen würde und war demzufolge nicht vollkommen ehrlich.

Beim Gebrauch der Rickter Scale® während der Pflegekurse wurde bei neun Auszubildenden offenkundig, dass, wenn ein Folgeinterview durchgeführt wurde, dies zu einem besseren Verständnis der eigenen Stärken und Schwächen führte.

Einige Pflegekräfte wurden in Zusammenarbeit mit dem Arbeitsamt interviewt, aber auf Grund der begrenzten Zeit und den nur ein- oder zweimaligen Treffen mit den Trainern war es sehr schwierig, einen Aktionsplan aufzustellen.

In Sardinien konnten bis jetzt nur Erstinterviews (Baseline) ausgeführt werden.

Bei der Arbeit mit osteuropäischen Klienten wurden kulturelle Unterschiede festgestellt. Diese finden es schwierig, einen Messwert unter 5 anzugeben. Die Trainer erkennen, dass dies keine falsche Angabe ist, sondern eine Widerspiegelung des Denkens dieser Personen.

Es gab einige Diskussionen zu den Kategorien des Referenzrahmens und wie sie funktionieren. In der Kategorie 'Beziehungen' wurden die jetzige Frage als relativ schwierig für das Verständnis der Klienten empfunden. Es wurde vorgeschlagen, dass man sie vielleicht in 'Überlegungen über die Beziehungen in meinem Leben...' umändern könnte.

Die Kategorie 'Arbeit/Leben-Gleichgewicht' (work balance) passt nicht gut für diejenigen, die entweder schon in Arbeit oder die arbeitslos sind. Die Trainer würden dies gern in 'Zeit für dich selbst' umändern. Die Frage hier wäre "Wie zufrieden sind Sie mit der freien Zeit, die Ihnen zur Verfügung steht?".

Die Trainer sollen die Rickter Company über diese Änderungen informieren und die Fragen werden dann im IMS und in den schriftlichen Unterlagen geändert.



Übertragung der Daten aus der the Rickter Skala in die IMS Software

Resumee

Zum jetzigen Zeitpunkt (Herbst 2012) ist der generelle Eindruck, dass die Anwendung des Rickter Scale® Prozesses in den beteiligten Einrichtungen gut funktioniert. Es gibt einige kulturelle Fragen, die erhoben wurden. Außerdem könnte in manchen Fällen durch eine Veränderung der Formulierungen ein besseres

Verständnis erreicht werden. Obwohl es eine große Vielfalt an Klientengruppen gibt, gelingt es den Trainern sehr gut, die Tafel in der Arbeit mit ihnen allen anzuwenden.

Des öfteren gab es Diskussionen mit den Trainern zu den häufig wechselnden Messwerten bezüglich des Wunschzustandes im Erst- und im Folgeinterview. Gemeinsam wurden der Prozess noch einmal durchgegangen und deutlich gemacht, die Zielmarken nicht zu verändern und den Prozess so in der Dokumentationssoftware IMS zu dokumentieren.

Es gibt jedoch immer noch einige unzureichend gelöste Aspekte bei der Software, die zusätzliche Arbeiten hinsichtlich der vollständigen Übersetzung aller Menüpunkte und der Fehlermeldungen erfordern. Ein Fehlerberichtsformular wurde entwickelt und per E-mail an die Trainer geschickt, um eine Klärung von Fragen schnell und präzise ermöglichen zu können. Das IMS wird während des Verlaufs des Projekts weiterhin adaptiert und verbessert und wird ein ständiges Arbeitsfeld sein, um den Bedürfnissen der Partnerorganisationen zu entsprechen.

Nan Wood

Scaling New Heights in VET
Athens, Carpi, Newcastle, Solingen
Oktober 2012