

# Ein offenes Ohr für die Ratsuchenden

Yvonne-Marie Ruedin

*Am 24. und 25. Juni dieses Jahres veranstaltete die CPFCP<sup>1</sup> eine sehr erfolgreiche zweitägige Schulung über das Informationsgespräch. Aus diesem Anlass werfen wir gemeinsam mit der Organisatorin des Seminars, Dominique-Claire Dubourg, einen Blick auf die Arbeit der Dokumentalistinnen und Dokumentalisten bzw. der Berufsinformatoren und -informatorennen.*

## Wie definieren Sie als eine vor Ort tätige Praktikerin ein Informationsgespräch?

Vor allem muss man die Ratsuchenden «empfangen» und versuchen, ihre Fragen zu beantworten, sofern diese in das Gebiet der Berufsinformation fallen. Wir beantworten Fragen über Lehrgänge, Weiterbildungen, Berufe, Möglichkeiten nach dem Abschluss oder Wiedereingliederung, wir erklären, welche Aufnahmebedingungen für bestimmte Ausbildungen gestellt werden oder welche verwandten Berufe es in einem Sektor gibt.

## Führen Sie auch wie im Kanton Genf Informationsgespräche im geschlossenen Büro?

Bei uns gibt es keine Informationsgespräche im geschlossenen Büro nach Terminvereinbarung. Das Gespräch wird im Zentrum geführt. Zuerst sprechen die Ratsuchenden mit Dokumentalistinnen oder Dokumentalisten, dann folgt ein vertieftes Informationsgespräch mit einer Berufsberaterin oder einem Berufsberater.

## Wie wird die Vertraulichkeit gewährleistet?

Der Schreibtisch der Berufsberatenden, die nachmittags einen Bereitschaftsdienst führen, befindet sich hinten im Zentrum. Um

eine gewisse vertrauliche Atmosphäre auf visueller Ebene zu schaffen, haben wir einen Paravent aufgestellt. Die zwischen fünf und 20 Minuten dauernden Gespräche stellen eine erste Kontaktaufnahme dar. Wenn dies den Bedürfnissen und Wünschen der Ratsuchenden entspricht, schlagen die Beratungspersonen vor, einen Termin für ein Beratungsgespräch im geschlossenen Büro zu vereinbaren. Dies ist dann aber nicht mehr Information, sondern Berufsberatung.

## Was ist der Unterschied zwischen einem Informations- und einem Beratungsgespräch?

Im Informationsgespräch wird zum Beispiel folgende Frage beantwortet: Was muss ich tun, um Metzger zu werden? Doch wenn der Ratsuchende fragt, ob der Beruf eines Metzgers für ihn geeignet sei, handelt es sich um Beratung.

## Welche Hilfsmittel stehen zur Verfügung?

Eine Hilfe sind in erster Linie die in interkantonalen Zusammenarbeit produzierten Unterlagen, vor allem die infOP-Blätter und die Informationsdossiers. Wir verwenden auch das Internet, sowohl die interkantonalen Websites (berufsberatung.ch) als auch unsere eigene, die Website der Waadtländer Berufsberatung. Und schliesslich haben wir die vom Team unseres Zentrums gesammelten Informationen.

## Welche Probleme gibt es im Verlaufe eines Informationsgesprächs?

Es gibt kaum Probleme, wenn wir zuverlässige, nicht veraltete Informationen finden können. Sobald die Information zuverlässig ist, müssen wir sie nur noch mündlich an die Ratsuchenden weitergeben und ihnen die näheren Umstände erläutern. Eventuelle Probleme hängen mit den Einzelnen – mit ihrer Lebensgeschichte – oder der Entwicklung der Gesellschaft zusammen.

## Können Sie uns ein Beispiel nennen?

Viele Ratsuchende sind nicht qualifiziert, manche sind arbeitslos, es sprechen Jugendliche ohne Lehrstelle und ohne laufende Ausbildung vor. Viele von ihnen haben unrealistische Pläne. Im CIEP werden sie mit der Wirklichkeit konfrontiert, sie erfahren zum Beispiel, welche Vorkenntnisse für bestimmte Ausbildungen gefordert werden. Die Dokumentalistin oder der Dokumentalist enthüllt ihnen einen Teil der Wahrheit, den sie nicht hören wollen, weil er ihren Traum zerstört. Dadurch verhalten sich die Ratsuchenden manchmal aggressiv, die Dokumentationsfachleute müssen als Sündenböcke herhalten.

Auch die Gestaltung des Zentrums wirkt sich aus: Wir arbeiten stehend, wir haben kein geschlossenes Büro, manchmal sind viele Menschen da. Dann sind wir für

<sup>1</sup> Commission permanente pour la formation continue et le perfectionnement (ASOSP).

**Dominique-Claire Dubourg**

**«Unsere Arbeit ist komplexer geworden:  
Die Zahl der Lehrgänge und die  
Anforderungen sind gestiegen.»**

Dominique-Claire Dubourg ist Mitglied der CPFCP und Leiterin des CIEP (Centre d'information Etudes et professions) des Office régional d'orientation scolaire et professionnelle, rue de la Borde 3d, 1014 Lausanne. Telefon 021 315 65 14. dominique-claire.dubourg@ocos.pvd.ch



die Einzelnen weniger verfügbar. Unsere Arbeit ist auch komplexer geworden: Die Zahl der Lehrgänge hat sich vervielfacht, und die Anforderungen sind auf allen Ebenen gestiegen.

#### **Warum war das Seminar vom Juni so erfolgreich?**

Weil dies meines Wissens die erste vertiefte Weiterbildung zum Thema Informationsgespräch für Dokumentationsfachleute war. Die letzte Weiterbildungsveranstaltung zu diesem Thema fand vor etwa zehn Jahren statt. Ein weiterer Grund, dass diese zwei Tage den Teilnehmenden die Möglichkeit boten, praktische Erfahrungen auszutauschen und Kommunikationstechniken zu entwickeln. Dabei geht es nicht um die Vorgehensweise bei der Recherche, sondern um das Informationsgespräch: Wie kann ich ein Gespräch in einer vorgegebenen Zeit und mit möglicherweise deprimierten, aggressiven oder aufdringlichen Ratsuchenden besser führen?

#### **Sie sind seit sieben Jahren in der Berufsberatung. Welche grossen Entwicklungen gab es in dieser Zeit?**

Die einschneidendste Entwicklung ist die Verbesserung der Hilfsmittel. Wir haben praktische, leicht zu findende Informationen für die Öffentlichkeit. Auch die Qualität der Dokumentation ist deutlich gestiegen. Das ist unser wichtigstes Hilfsmittel. Geändert hat sich auch die Palette der Berufsprofile im Dokumentationsbereich. In der Westschweiz gibt es Ausbildungen auf vier Stufen: Das EFZ für Dokumentationsassistenten, das FH-Diplom «Information Documentaire» der HEG Genf, das ebenfalls von der HEG verliehene CESID-Diplom, ein universitäres Weiterbildungsdiplom, und schliesslich den Lehrgang «Gestion de

documentation et de bibliothèque», eine gemeinsam von der Universität Freiburg und dem BBS, dem Verband der Bibliotheken und der Bibliothekarinnen/Bibliothekare der Schweiz, angebotene Weiterbildung. Eine weitere grosse Veränderung ist bei der Menge und der Bandbreite der Anfragen zu beobachten. Wir stellen eine starke Zunahme der Zahl der Ratsuchenden und der Informationsgespräche fest. Und schliesslich kommen die Ratsuchenden oft mit Fragen, die sie nur mit Mühe formulieren können.

#### **Wie sehen Sie die Zukunft des Informationsgesprächs?**

Ich persönlich würde sagen, dass man auf die Zahl der verfügbaren Arbeitskräfte Rücksicht nehmen muss, wenn man weiterhin den immer zahlreicher werdenden Ratsuchenden qualitativ hochstehende Gespräche anbieten will. Ich weiss, dass es nicht die Zeit ist, über eine Personalaufstockung zu sprechen, ich würde jedoch vorschlagen, die Öffnungszeiten an das vorhandene Personal anzupassen.

Ich würde auch versuchen, entweder auf kantonaler Ebene oder durch interkantonale Zusammenarbeit ein Weiterbildungsangebot für Fachleute der Dokumentation und Information zu schaffen und regelmässige Treffen auf CPFCP-Ebene zu veranstalten, um die Kontaktpflege und den Austausch zwischen den Dokumentationsfachkräften zu erleichtern. Ich schlage auch eine Supervision oder ein Debriefing für Dokumentalistinnen und Dokumentalisten vor, wie es dies seit Jahren für Berufsberatende gibt.

Kurz gesagt, ich würde die Verfügbarkeit der Dokumentalistinnen und Dokumentalisten verbessern, um ein qualitativ hochstehendes Angebot aufrecht zu erhalten.

## **Das individuelle Informationsgespräch**

Im Centre d'information sur les études et professions (CIEP) des Genfer Office d'orientation et de formation professionnelle ist seit 1990 ein starker Anstieg der Zahl erwachsener Ratsuchender festzustellen – ein Trend, der auch in den anderen Westschweizer Kantonen zu beobachten ist. Diese Personen haben ein besonderes Profil: Sie verfügen in der Regel über eine abgeschlossene Ausbildung und Berufserfahrung und streben nun den beruflichen Einstieg oder Wiedereinstieg an. Ihre oft komplexen Fragen verlangen ausführliche und individuelle Antworten. Dies veranlasste Françoise Ruedin Equey, Sozial- und Berufsinformatrice am CIEP, dieser Zielgruppe eine Dienstleistung nach dem Vorbild des seit den 90er Jahren von Jean-Jacques Guinand an der Studienberatungsstelle der Universität Lausanne praktizierten Modells zu bieten: Das individuelle Informationsgespräch im geschlossenen Büro nach Terminvereinbarung. Dies gibt es nun seit 1999. Den Durchbruch erlebte diese Dienstleistung jedoch Anfang 2001 mit dem Inkrafttreten des neuen Genfer Weiterbildungsgesetzes, denn dieses Gesetz sieht tatsächlich einen Beratungsdienst für Erwachsene vor. Durch diesen politischen Willen stehen nun mehr Mittel zur Verfügung, um die Erwachsenen über dieses für sie bestimmte Angebot zu informieren (Informationsbroschüre, Beschreibung der Dienstleistung auf der Website der Genfer Berufsberatung). Vor allem ermöglichte er es, eine für Beratung und Information auf dem Gebiet der Weiterbildung zuständige Fachkraft einzustellen. Der Erfolg liess nicht auf sich warten. Von Ende 2001 bis Ende August 2004 wurden ca. 700 Informationsgespräche geführt, sei es in vertraulichem Rahmen (250 Gespräche) oder per Telefon (432 Gespräche). Aufgrund der Nachfrage mussten die Modalitäten geändert werden: Françoise Ruedin Equey berät und informiert daher nun auch telefonisch.