

möglich sind. Insbesondere bei fehlenden Nachweisen und Dokumenten aufgrund von Flucht existieren zu Beginn der Datenerhebung keine rechtlichen Regelungen für alternative Anerkennungsverfahren.

*Abbildung 15: Spannungsfelder in der Anerkennungsberatung*

Aufgabenfelder		(restriktive) Rahmenbedingungen
Orientierung		knappe Zeit- und Personalressourcen
Prozess		
Filterfunktion		fehlende Anerkennung der Beratungsstellen
Verfahrensbegleitung		ausdifferenzierte, unübersichtliche rechtliche Rahmenbedingungen und Zuständigkeiten
berufliche Integration		fehlende (Weiter-) Bildungsangebote, verweigerte soziale Wertschätzung
Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit		mangelnde Bereitschaft, Unsicherheit, Diskriminierung

Quelle: eigene Darstellung

## 5.4 Professionelle Handlungsstrategien

Professionelles Beratungshandeln ist durch den bewussten Umgang mit widersprüchlichen Anforderungen und Erwartungen gekennzeichnet. Diese Widersprüchlichkeiten ergeben sich in der Anerkennungsberatung in Auseinandersetzung mit den beschriebenen strukturellen Rahmenbedingungen, welche die Beratungstätigkeit entsprechend dem beruflichen Selbstverständnis erschweren oder einschränken können. Es stellt sich die Frage, welche Handlungsstrategien die Berater\_innen innerhalb der identifizierten Spannungsfelder in der Anerkennungsberatung entwickeln, um handlungsfähig zu bleiben. Zur Analyse der professionellen Handlungsstrategien wird

zunächst untersucht, wie die Interviewpartner\_innen aus ihrem beruflichen Selbstverständnis heraus in Auseinandersetzung mit den sozialstrukturellen Rahmenbedingungen erfolgreiche Beratung definieren und inwiefern Erfolge in der Beratungspraxis auch tatsächlich erlebt werden (5.4.1). Darauf aufbauend erfolgt die Rekonstruktion der Handlungsweisen, welche in Auseinandersetzung mit den sozialstrukturellen Rahmenbedingungen entwickelt werden, um die formulierten Zielsetzungen zu erreichen (5.4.2). Aus einer Anerkennungstheoretischen Perspektive ermöglichen und unterstützen diese Handlungsstrategien die Herstellung von Anerkennungsverhältnissen auf den unterschiedlichen Analyseebenen. Dabei lassen sich spezifische Zusammenhänge rekonstruieren, welche jeweils einen typischen Aushandlungsprozess zwischen dem beruflichen Selbstverständnis und den sozialstrukturellen Rahmenbedingungen beschreiben (5.4.3).

#### 5.4.1 Zielsetzungen von Anerkennungsberatung

Die Entwicklung von professionellen Handlungsstrategien erfordert von den Berater\_innen zunächst die Formulierung von Zielsetzungen in Abgrenzung von externen Anforderungen und Erwartungen. Nach der Qualitätsmatrix zur »Qualität in der Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung« der IQ-Fachstelle »Beratung und Qualifizierung« zielt Anerkennungsberatung darauf ab, »Möglichkeiten aufzuzeigen, im Ausland erworbene Qualifikationen im Kontext der beruflichen Entwicklung von Ratsuchenden in Deutschland zu nutzen« (Hauck et al. 2016, S. 4). In der Beratungspraxis erfolgt die Auseinandersetzung mit den Kriterien erfolgreicher Beratung verstärkt bei der Evaluierung des Beratungsangebotes. In den Interviews wird von dem Einsatz von Feedbackinstrumenten in Form von Fragebögen oder Postkarten berichtet, welche direkt nach der Beratung an die Klient\_innen ausgeteilt werden. Erfolgreiche Beratung wird hier unter anderem über das Kriterium der Zufriedenheit der beratenen Personen erfasst und gemessen. Die Beurteilung erfolgt damit auf Grundlage der subjektiven Einschätzung durch die Klient\_innen zu einem bestimmten Erhebungszeitpunkt. Die längerfristigen Wirkungen von Anerkennungsberatung wurden in Hamburg und Bayern in sogenannten Verbleibstudien erhoben, in denen als Kriterien vor allem strukturelle Veränderungen, wie die erfolgreiche berufliche Integration oder der positive Abschluss eines formalen Anerkennungsverfahrens, herangezogen wurden (vgl. Brussig et al. 2013; Englmann und Müller-Wa-

cker 2014). Der Schwerpunkt liegt damit vor allem auf arbeitsmarkt- und migrationspolitisch begründeten Zielsetzungen. In den Interviews wird dagegen eine umfassendere Perspektive über die strukturellen Faktoren hinaus deutlich. Dabei erfahren die zu Beginn beschriebenen Aufgabenfelder eine unterschiedliche Gewichtung. In den Interviews werden als Zielsetzungen entweder die Erhöhung der Handlungs- und Entscheidungsfähigkeit der beratenen Person auf individueller Ebene oder die bildungsadäquate berufliche Integration auf gesellschaftlicher Ebene genannt. Die formale Anerkennung auf rechtlicher Ebene wird in keinem Interview als primäres Ziel der Anerkennungsberatung thematisiert.

#### **5.4.1.1 »... wenn die Person Klarheit und Transparenz hat«**

In der Mehrzahl der Interviews wird erfolgreiche Beratung als Erhöhung der individuellen Handlungs- und Entscheidungsfähigkeit der Ratsuchenden definiert. Der Fokus liegt hier auf den Aufgabengebieten der Orientierung und der Information. Ziel ist es, notwendige Informationen und Wissen so zur Verfügung zu stellen bzw. in den Beratungsprozess zu integrieren, dass es den Klient\_innen möglich ist, nach der Beratung Entscheidungen selbstständig zu treffen und eigenverantwortlich umzusetzen. Dem Zugang zu relevanten Informationen wird dabei eine zentrale Bedeutung für den Verlauf des Anerkennungs- und Integrationsprozesses zugesprochen.

»Für mich ist die Beratung erfolgreich, wenn für die Person, die zu uns kommt, Klarheit und Transparenz besteht. Es ist einfach ..., wie wichtig es für Personen ist, dass sie am Anfang, wenn sie nach Österreich gekommen sind, dass sie genau wissen, was zu tun ist. Bei den meisten Fällen, wo es jahrelang gedauert hat, bis irgendwas eingeleitet wurde, ist es meistens an dem gescheitert, dass sie nicht genügend Informationen gehabt haben und nicht die richtigen Informationen gehabt haben. Also für mich ist es wirklich erfolgreich, wenn die Person Klarheit und Transparenz hat und dann eben auch ihre Ziele nach dem richten kann« (C/AT, Z. 277-288).

In den Interviews wird mit dieser Zielsetzung auch hervorgehoben, dass die Eigentätigkeit und Selbständigkeit der Klient\_innen gestärkt werden soll. Es wird immer wieder betont, dass es nur um die Vorbereitung der weiteren Handlungsschritte geht und die Entscheidungen selbstständig von den Klient\_innen getroffen werden.

»[V]iele Leute kommen ja zu uns, sind nur einmal da, also nutzen quasi diese Erstberatung, und Erstberatung war eigentlich dann erfolgreich, wenn ich das Gefühl habe, der Ratsuchende geht aus der Beratung heraus und weiß jetzt auch, was für ihn die nächsten Schritte sind. Also er hat Klarheit darüber: ›Brauch ich Anerkennung oder brauch ich keine Anerkennung? Oder ist Anerkennung für mich hilfreich und wenn ja, zu welcher Behörde gehe ich jetzt, welche Papiere brauche ich, um da diese Schritte zu klären? Was wir nicht im Endeffekt ..., was für mich kein Kriterium ist für erfolgreiche Beratung: Ist dem Menschen dann auch klar hinterher, ob er wirklich die Anerkennung beantragen möchte. Das ist oft was, das können wir nicht abnehmen« (I/DE, Z. 315-324).

Die Definition erfolgreicher Beratung als Erhöhung der individuellen Entscheidungs- und Handlungsfähigkeit bezieht sich in diesem Fall vor allem auf einmalige Beratungskontakte, in denen die Beratungsbeziehung (noch) nicht vertieft werden konnte und die Berater\_innen in den meisten Fällen auch nicht den weiteren Verlauf des Anerkennungs- oder beruflichen Integrationsprozesses erfahren. Die Kriterien, nach denen eine erfolgreiche Beratung von den Berater\_innen beurteilt werden könnte, sind in diesen Fällen eingeschränkt. Wird die Zielsetzung in der Beratung über die Selbstständigkeit der Klient\_innen definiert, kann erfolgreiche Beratung auch in der zeitlichen Begrenzung der Beratungsbeziehung gesehen werden. Beratung ist aus dieser Perspektive dann erfolgreich, wenn die Klient\_innen die Beratung nicht nochmals aufgrund des gleichen Beratungsanliegens in Anspruch nehmen, sondern eigenständig ihre Entscheidungen und Handlungen umsetzen können.

»[A]lso Beratung ist dann gut, wenn er oder sie nicht verwirrter ist wie vorher (Lachen). Das ist ja bei unserem System manchmal nicht ganz so einfach. Wenn die nächsten Schritte klar sind und wenn er mit der Information oder sie, mit der Information, die sie bekommen haben, selbstständig den Weg weitergehen können. Also ich verstehe mich ein bisschen so, ich kann also niemanden bei der Hand nehmen [...], sondern ich zeig den Weg. Man kann ja wieder zurückkommen und mich nochmal fragen oder sagen: ›Ich finde den nicht.‹ Dann sag ich: ›Okay, dann, wenn der Weg nicht geht, dann probieren wir es jetzt über den Weg.‹ Aber dass die Leute zum Schluss in der Lage sind,

das, was sie wollen oder brauchen, selbständig hinzubekommen« (D/DE, Z. 357-372).

Indem die Berater\_innen die selbständige Entscheidungsmacht der Klient\_innen betonen, distanzieren sie sich jedoch gleichzeitig davon, wie diese sich nach der Beratung entscheiden und wie sie handeln. Die erfolgreiche berufliche Integration oder die formale Anerkennung werden entsprechend nicht als Erfolgskriterien herangezogen. Die Interviewpartner\_innen nennen für diese Abgrenzung in der Definition erfolgreicher Beratung zwei Gründe. Der Erste betrifft die fehlenden Möglichkeiten, die weiteren Handlungsschritte der beratenen Personen nach dem Beratungsprozess wahrzunehmen. In dem nachfolgenden Interviewausschnitt wird dies deutlich, indem auf die Frage nach der Zielsetzung in der Beratung sofort eine Relativierung in Bezug auf die Sichtbarkeit des Erfolgs erfolgt.

»B: Na, wenn die Person möglichst qualifikationsnah eine Beschäftigung aufnimmt.

A: Aber das sehen wir nicht mehr.

B: Aber das ist wirklich ...

A: Das sehen wir nicht mehr.

B: Bis auf die Krankenschwester, die man irgendwo auf der Straße trifft und die sagt: ›Ich hab jetzt einen Job.‹ Oder du weißt es, höchstwahrscheinlich hat sie einen Job, aber sonst ...

A: Aber erfolgreiche Beratung ist, wo wir das Gefühl haben, es wurde eine Art Transparenz hergestellt, also Transparenz zwischen dem Diplom und, und, und. Da denken wir schon arbeitsmarktpolitischer – also eine Art Transparenz zwischen mitgebrachtem Diplom und österreichischem Arbeitsmarkt. Das ist für mich ..., wäre das eine erfolgreiche Beratung unter Anführungszeichen, und Transparenz bedeutet halt Transparenz, bedeutet nicht Arbeitsplatz, kann aber auch bedeuten, dass ich weiß, vergiss mein Diplom« (A, B/ AT 815-834).

Bildungsadäquate berufliche Integration wird in diesem Interviewausschnitt als Erfolgskriterium abgelehnt, da die Erreichung dieses Ziels im Kontext des unmittelbaren Beratungsgesprächs nicht erfahren werden kann. Stattdessen erfolgt ein Rückgriff auf die Perspektive und Einschätzung der beratenden Person, welche erfolgreiche Beratung über die Herstellung von

Transparenz für die Klient\_innen definiert. Das Ziel der Anerkennungsberatung wird in diesem Interviewausschnitt primär in der Vermittlung zwischen den individuellen Handlungsmöglichkeiten und den arbeitsmarktpolitisch und strukturell begründeten Handlungsbedingungen gesehen. Obwohl die Zielsetzung einer bildungsadäquaten beruflichen Integration explizit abgelehnt wird, bleibt eine arbeitsmarktpolitische Perspektive damit für den Beratungsprozess relevant. Die Bedeutung der Abgrenzung von dem strukturellen Kriterium einer bildungsadäquaten beruflichen Integration wird in dem folgenden Interviewausschnitt nochmals besonders deutlich.

»Für mich ist ..., ist natürlich schwierig. Wir haben eh schon mal, glaube, drüber reflektiert oder diskutiert, was versteht man unter Erfolg. Und für mich ist einfach Erfolg, wenn ich es geschafft habe, dem Klienten also wirklich die ganze Information zu geben, und dass er das auch verstanden hat. Weil: Oft ist die Information auch nicht so positiv, aber trotzdem ist es wichtig, dass er diese Information hat [...]. Weil: Wenn ich jetzt sage, ich meine, ist ja wichtig, dass wir das klar definieren, wenn ich sage, Erfolg ist, wenn er eine qualifikationsadäquate Beschäftigung hat, dann landen wir, glaube ich, alle hier im Burnout, weil wir nicht erfolgreich sind. Denn natürlich ist es das Ziel und sind wir ganz glücklich, wenn wir diese Rückmeldung so ab und zu bekommen, ja qualifikationsadäquat, aber trotzdem ist das nicht immer, ist das nicht so oft [...]. Glaube, das ist einfach ein Prozess, und deswegen denke ich positiv« (H/AT, Z. 298-319).

Die interviewte Person beschreibt die Definition von Erfolgskriterien als bereits vielfach diskutierten und schwierigen Prozess. Es wird dabei eindrücklich formuliert, welche Bedeutung das Erleben einer erfolgreichen Beratung und die Abgrenzung von externen Erwartungen für die eigene professionelle Tätigkeit hat. Dieser Interviewausschnitt führt auch den zweiten Grund für die Abgrenzung von strukturellen Erfolgskriterien an: den komplexen Zusammenhang zwischen der Beratung als zeitlich begrenzter Intervention und den längerfristigen Wirkungen auf gesellschaftlicher und rechtlicher Ebene. Relevante Informationen, die in der Beratung übermittelt werden, müssen nicht zwangsläufig eine positive Perspektive auf den Verlauf des Anerkennungsprozesses oder die berufliche Integration eröffnen. Es wird auch hier der Zugang der Klient\_innen zu diesen Informationen und die

damit verbundene Entscheidungs- und Handlungsfähigkeit in den Mittelpunkt der Erfolgsdefinition gestellt. In ähnlicher Weise findet in einem weiteren Interview auch die Abgrenzung von dem extern definierten Kriterium der formalen Anerkennung statt.

»Also das Ziel der Beratung ist z. B. nicht eine Anerkennung, also dass die Person auf jeden Fall mit einer Anerkennung rausgeht, das können wir gar nicht leisten, das kriegen wir auch oft gar nicht mehr mit, ob die Personen das bekommen haben. Sondern das Ziel ist tatsächlich, dass die Person, wenn sie aus der Beratung rausgeht, sagt: ›Mir ist jetzt klar, ich habe diesen Abschluss, in Deutschland habe ich mit diesem Abschluss folgende Möglichkeiten und um das zu erreichen, muss ich A, B oder C machen.‹ Das ist eigentlich das Ziel. Und Ziel ist natürlich auch, dass die Person weiß, wenn es irgendwie Probleme gibt im Verfahren, auch wenn irgendwie nochmal was auftritt, was ja auch teilweise ein paar Wochen später oder so der Fall sein kann, dass sie weiß, da ist eine Stelle, an die kann ich mich wenden, die wird mir das dann auch nochmal erklären oder nochmal weiterhelfen, und ansonsten aber so-zusagen nehme ich meine Sachen auch in die Hand« (F/DE, Z. 477-491).

Anerkennung im Sinne der formal-juristischen Anerkennung auf rechtlicher Ebene wird in diesem Interviewausschnitt als Erfolgskriterium ebenfalls abgelehnt, da Anerkennungsberatung auf das formale Anerkennungsverfahren nicht (oder nur indirekt) einwirken kann und auch die Rückmeldungen zu erfolgreich abgeschlossenen Verfahren durch die Klient\_innen nur eingeschränkt erfolgen. In diesem Zusammenhang werden in den Interviews auch längerfristige Wirkungsanalysen im Feld der Anerkennungsberatung kritisch diskutiert, welche die Aufnahme eines formalen Anerkennungsprozesses bzw. den positiven Abschluss des Verfahrens als Erfolgskriterien heranziehen. Die interviewte Person in dem nachfolgenden Interviewausschnitt fordert stattdessen eine stärkere Positionierung der Anerkennungsberatung in Abgrenzung von der externen Anforderung einer formalen Anerkennung.

»[W]ürde ich mir schon wünschen, dass auch nochmal die Rolle der Beratung expliziter und besser herausgehoben wird. Es geht nicht nur um einfache Statistiken, also die Leute fragen sich ja auch, das ist ein ganz großes Thema jetzt gewesen in Deutschland: ›Ja und warum gibt es so viel Beratung, so

wenig Anträge [...]? Aber was die Leute auch, glaube ich, wirklich vergessen, ist erstens, dass es teilweise ein langer Prozess ist, dass auch eine Person, die heute beraten wird, sich vielleicht morgen noch nicht entscheidet, einen Antrag zu stellen, sondern erstmal noch überlegt und erstmal noch fünfzehn Unterlagen aus dem Ausland beschaffen muss, und natürlich ist es für viele vielleicht auch wegen der Kosten abschreckend, und wir beraten natürlich nicht immer so, dass wir sagen: »Stellen Sie einen Antrag.« Sondern wir sagen den Leuten auch, es gibt einen ganz großen Bereich, der nichtreglementiert ist, wo man keine Anerkennung braucht [...]. Natürlich ist es auch nicht unser Ziel, so viele Anträge wie möglich zu haben, unser Ziel ist, dass die Personen das Bestmögliche für sich sozusagen herausholen« (F/DE, Z. 909-937).

Eine andere Form der Rückmeldung erfolgreicher Beratung kann jedoch über die Zusammenarbeit mit den anerkennenden Stellen erfolgen. Die Zielsetzung, individuelle Orientierung zu geben, wird in dem nachfolgenden Interviewausschnitt mit einer gestärkten und informierten Position gegenüber den Anerkennungsstellen verbunden. Die Rückmeldungen der zuständigen Stellen werden daher als zusätzliche Erfolgskriterien herangezogen.

»[W]ir sind ein doppelter Dienstleister, also nicht nur für die Ratsuchenden, sondern auch für die zuständigen Stellen. Das gehört vielleicht auch zu einem Kriterium, eben erfolgreiche Beratung. Also schwierig wäre es, wenn wir jemanden beraten und der geht zur zuständigen Stelle und die zuständige Stelle hat dann den Eindruck, also gar nicht die betroffene Person, sondern die zuständige Stelle hat den Eindruck, die betroffene Person weiß gar nicht, was sie machen muss. Das kann zwar auch mal vorkommen, aber sollte wie gesagt im Normalfall nicht [...]. Bis dahingehend ..., die Behörde für Wissenschaft und Forschung, die für die Ingenieur\_innen zuständig ist, die hatten mal gesagt, dass irgendwie jedes zweite Gespräch, das sie führen wegen Anerkennung ausländischer Abschlüsse, das sind immer Leute, die bei ihnen falsch sind. Deswegen ist es für sie natürlich eine Erleichterung, wenn sie wissen, es gibt eine Stelle, wo man sagen kann: ›Ja, Sie sind bei uns falsch, aber gehen Sie doch mal, wenden Sie sich an die Beratungsstelle XY.‹« (I/DE, Z. 584-597)

Die Rückmeldung über eine erfolgreiche Beratung kann damit über die individuelle Ebene des Beratungsgesprächs hinaus auch durch die jeweiligen Be-

hördern auf struktureller Ebene erfolgen. Das entscheidende Kriterium für eine erfolgreiche Beratung bleibt aus dieser Perspektive jedoch das Ziel, die individuelle Handlungs- und Entscheidungsfähigkeit zu stärken; im Sinne des Empowermentkonzeptes und in Abgrenzung zu strukturellen Wirkungen wie dem positiven Abschluss des Anerkennungsverfahrens oder der erfolgreichen bildungsadäquaten beruflichen Integration.

#### **5.4.1.2 »... dass eine ausbildungsadäquate Beschäftigung gefunden wird«**

Neben dem Kriterium der Erhöhung der Entscheidungs- und Handlungsfähigkeit der Klient\_innen, bezeichnen einige Interviewpartner\_innen eine Anerkennungsberatung dann als erfolgreich, wenn die Entscheidungen und Handlungen tatsächlich umgesetzt und damit längerfristig etwas bewirkt werden konnte. In drei Interviews in Österreich und Deutschland wird eine bildungsadäquate Beschäftigung als Kriterium für eine erfolgreiche Beratung genannt. Dies kann zunächst darauf zurückgeführt werden, dass eine Integration in den Arbeitsmarkt entsprechend dem Bildungsabschluss eine förderpolitische Zielsetzung und den arbeitsmarktpolitischen Hintergrund für einen verbesserten Prozess der Anerkennung im Ausland erworbener Qualifikationen und damit auch die Institutionalisierung der Beratungsstellen darstellt. Aus den Expert\_inneninterviews wird jedoch deutlich, dass diese Zielsetzung für die Berater\_innen mit einer differenzierteren Perspektive auf die Bedeutung von gesellschaftlichen Anerkennungsprozessen verbunden ist. Da die Zielerreichung mit dem zeitlich begrenzten Beratungsprozess nicht zwangsläufig unmittelbar zusammenhängt, ist hier zunächst von besonderem Interesse, wie die Gesprächspartner\_innen eine erfolgreiche Beratung auf Grundlage dieser Zielsetzung wahrnehmen und bewerten.

»IN: Was, sagen Sie, ist denn das Ziel von der Beratung?

K: Ziel ist definitiv qualifikationsadäquater Arbeitsmarkteinsteig.

IN: Und bekommen Sie das mit?

K: Ja, kann man sagen. Nicht immer, aber man bemüht sich, nachhaltig zu bleiben [...]. Und für uns ist es natürlich das Schönste gewesen wie z.B. damals am Anfang, wo wir eine Klientin als ausgebildete Krankenschwester hatten mit null Deutschkenntnissen, wo sie zuerst bis zu B2 gekommen ist, dank AMS-Unterstützung, dann auch ihren Nostrifizierungslehrgang gemacht hat, letztendlich arbeitet sie jetzt im Krankenhaus als Krankenschwester. Also es

hat ungefähr zwei Jahre gedauert, aber man bleibt in Kontakt. Es ist oft nicht nur ein Erstgespräch, sondern wir sehen uns mehrere Male und kontaktieren unzählige Male per Mail oder Telefon, wegen fehlender Dokumente und so weiter. Es entsteht so eine Beziehungsebene, sodass man schon Feedback kriegt« (K/AT, Z. 361-386).

Die interviewte Person beschreibt ein Beispiel zu Beginn der Anerkennungsberatung, bei dem die Rückmeldung der ersten Erfolgserlebnisse einen besonderen Stellenwert eingenommen hat. Der Prozess der bildungsadäquaten Integration wurde vom Erwerb der notwendigen Sprachkenntnisse über die formale Anerkennung der im Ausland erworbenen Qualifikation bis zur beruflichen Integration von der Anerkennungsberatung begleitet. Dass die beratene Person über ihren weiteren beruflichen Verlauf informiert hat, wird hier auf die positiv erlebte Beratungsbeziehung zurückgeführt, die aufgrund der mehrfachen persönlichen und schriftlichen Beratungskontakte sowie der praktischen Unterstützung im Verfahren entstanden ist. Im Unterschied zu den förderpolitischen Vorgaben wird in den Interviews diese Zielsetzung jedoch nicht aus einer arbeitsmarktpolitischen Perspektive abgeleitet, sondern aufgrund der Beratungsanliegen der Klient\_innen formuliert.

»IN: Was, sagen Sie, ist Ihr Ziel von der Beratung? Wann ist die Anerkennungsberatung erfolgreich?

J: Ja, wenn die Person [...] damit zufrieden ist, was rauskam, und meistens ist es damit zu verbinden, dass eine ausbildungsadäquate Beschäftigung gefunden wird.

IN: Bekommen Sie das auch noch mit, ob das erfolgreich ist?

J: In vielen Fällen ja, das lässt sich nicht überhören. Die melden sich. Also ich hatte vor kurzem einen Fall aus Stadt XY, die Dame hat wieder extra angerufen, damit sie sich bedankt [...]. Wir pflegen eigentlich ganz gute Kontakte auch in solchen Fällen, wenn nicht gerade der Wunsch erfüllt wird in dem Sinne, dass ich eine ausbildungsadäquate Stelle finde. Die Leute fühlen sich bei uns bestätigt, wahrgenommen. Für manche reicht es einfach, jemand hat endlich zugehört, jemand zeigt Interesse dafür, was ich bin: ›Ich habe zwar einen sozialen Abstieg erlebt und wurde da und dort hingeschickt, aber endlich ist da jemand, der mich versteht.‹ Oder auch Hoffnung: ›Ah ja, Sie sind auch Migrant, und Sie haben Ihre Ausbildung im Ausland abgeschlossen,

und Sie haben es geschafft.« Und dadurch pflegt man schon die Kontakte, und viele melden sich zurück, oder überwiegend melden sie sich zurück» (J/ AT, Z. 301-322).

Auch in diesem Interviewausschnitt wird die positive Beratungsbeziehung als Grund für die Rückmeldung längerfristiger Veränderungen und Wirkungen des Beratungsprozesses hervorgehoben. Ähnlich wie bereits bei den Aufgabenbereichen auf der Interaktionsebene der Beratung dargestellt, beschreibt die interviewte Person hier, dass ihr aufgrund der Einordnung als »Migrant« durch den die Klient\_in eine ähnliche Bildungs- und Berufsbiografie und damit auch ein Verständnis für die individuelle Situation der beratenen Person zugeschrieben wird. Die interviewte Person deutet an, dass hierdurch, im Unterschied zu mehreren vorangegangenen Versuchen, institutionalisierte Unterstützung bei anderen Stellen in Anspruch zu nehmen, der Aufbau einer positiven Beratungsbeziehung unterstützt wird. Gleichzeitig betont sie, dass diese Beratungsbeziehung unabhängig von dem weiteren Verlauf der beruflichen Integration besteht und wirksam wird. Die individuelle Ebene der Beratung wird als ein eigenständiges Anerkennungsverhältnis formuliert, welches zugleich die Wahrscheinlichkeit für eine Rückmeldung dazu erhöht, inwiefern die strukturellen Ziele erreicht wurden, die außerhalb der Beratung liegen. Das Ziel der bildungsadäquaten beruflichen Integration kann damit als eine übergreifende Zielsetzung gesehen werden, welche die hierfür notwendige Handlungsschritte und deren Wirkungen mit umfasst.

»Also für mich ist erfolgreich, wenn die Person mittel- oder langfristig einfach eine berufliche Integration schafft, die für sie zufriedenstellend ist, wo sie sich auch weiterentwickeln kann. Manchmal ist es auch, für manche ist auch nicht unbedingt die berufliche Integration der Erfolg, für manche Personen ist einfach auch wichtig zu sehen: ›Mein Diplom ist was wert, also auch immateriell, weil die ja ganz oft Ablehnung erfahren haben oder immer.› Das geht sowieso nicht, dein Diplom aus Afghanistan oder so, und wenn man dann den Personen einfach erklärt, auch anhand von ANABIN [Infoportal zu im Ausland erworbenen Bildungsabschlüssen] z. B.: ›Ihr Abschluss entspricht auch hier dem Bachelor und Sie können sich damit bewerben, dann ist das auch einfach schon mal oft ein Erfolg, dass das die Personen halt dann auch einfach positiv erleben, dass ihr Abschluss auch wertgeschätzt wird. Oder,

das hatten wir auch, oder haben wir eigentlich immer wieder alle oft, da sprechen wir oft darüber, dass die Personen halt oft einfach zufrieden sind, dass sie jetzt mal wertgeschätzt werden in ihrem Abschluss [...]. Das, finde ich, ist schon irgendwie auch ein Erfolg, aber natürlich ist schon auch das Ziel: berufliche Integration, man sagt immer so schön: qualifikationsadäquat, oder auch, dass die Person die Perspektiven für sich hat« (G/DE, Z. 250-267).

In diesem Textausschnitt differenziert die interviewte Person zwischen erfolgreicher Beratung im Sinne einer bildungsadäquaten beruflichen Integration und der dafür notwendigen formalen oder gesellschaftlichen Anerkennung der im Ausland erworbenen Qualifikation. Damit werden die unterschiedlichen Ebenen von Anerkennung angesprochen, die durch Beratung unterstützt werden können. Besonders hervorgehoben wird jedoch dabei, dass der Anerkennungsprozess nicht zwangsläufig auf eine bildungsadäquate berufliche Integration ausgerichtet sein muss, sondern auch für das persönliche Selbstwertgefühl, im Hinblick auf den weiteren Bildungsweg (z.B. Universitätszugang) oder gegenüber Behörden von Bedeutung sein kann.

»Auch eine klare Positionierung beim AMS, wenn nach der Beratung [...] eine klare Vereinbarung getroffen wird, oder die Person bekommt jetzt weitere Deutschkurse, höherwertige Deutschkurse oder Weiterbildung und so weiter, ist das auch ein Erfolg, was die Beratung bewirkt hat« (B/AT, Z. 848-852).

Hier geht es also weniger um mehr Handlungs- und Entscheidungsfähigkeit, als vielmehr um die tatsächlichen Ergebnisse für die Klient\_innen auf gesellschaftlicher und rechtlicher Ebene, wodurch die Zielerreichung für die Berater\_innen unmittelbar erfahrbar und greifbarer wird. In diesem Zusammenhang wird deutlich, dass die Wahrnehmung konkreter Wirkungen für die Interviewpartner\_innen insbesondere aufgrund ihrer persönlichen Erfahrung mit dem Migrations- und Anerkennungsprozess und der damit einhergehenden Identifikation mit den Zielsetzungen der Anerkennungsberatung wichtig ist.

»Ich möchte noch einmal betonen, wie wichtig es ist, dass es die Beratungsstellen gibt, die sich mit ausländischen Qualifikationen beschäftigen, denn Migration hat immer stattgefunden, wird immer stattfinden, es gab die

schon immer, Globalisierung verstkt es noch. Man darf nicht vergessen, dass Menschen, keine Zahlen dahinterstehen. In dem Bereich der Anerkennungsberatung, der so vielfig und interessant ist, habe ich teilweise auch meine Berufung gefunden. Man braucht eine umfassende Ausbildung, auch Empathie, sehr viele unterschiedliche Kompetenzen – das ist aber auch ein Bereich, wo man Erfolge sehn kann. Man freut sich natürlich mit Klient\_innen, wenn uns mitgeteilt wird, dass auch wir ein Stück auf diesem Weg beigetragen haben, dass sich der Wunsch und das Ziel der Klient\_innen tatsächlich erflt hat« (K/AT 587-596).

Damit ist zugleich verbunden, dass Anerkennungsberatung als eine wirksame Beratungsleistung erlebt wird, welche die gesetzten Ziele auch tatsächlich erreichen kann. Die Bedeutung längerfristiger Ziele wird in einem Fall in der Beschreibung der Beratungspraxis besonders deutlich, wo die erhöhte Handlungs- und Entscheidungsfigkeit nicht als ausreichendes Kriterium für erfolgreiche Beratung gesehen wird.

»IN: Und wann, sagen Sie, ist eine Beratung für Sie erfolgreich?

L: Wenn ich so das Gefühl habe, die Leute haben so einen Klick gemacht, also dass sie das verstanden haben, wie das funktioniert, und das machen können. Oder einfach nur mal wieder einen Schritt weiter machen können, kommt auch wieder darauf an, um was es geht. Ich habe immer gerne, dass man immer gleich so einen Bildungsplan dazu macht, also wirklich einen längerfristigen Plan [...]. Es muss sich einfach ein bisschen was weiterbewegen, muss ich das Gefühl haben für die Leute.

IN: Melden sich viele Personen zurük, wenn sie einen Job gefunden haben?

L: Schon viele eigentlich. Jetzt ´berhaupt ´ber E-Mail, da geht es auch leichter, und da schreiben sie dann schon oft, das ist eh super, das geflt mir. Dann siehst du auch so die Wege, manchmal kommt ganz was anderes raus, aber sie haben trotzdem was geschafft« (L/AT, Z. 214-237).

Die interviewte Person bezieht sich ´ber die Entwicklung eines Bildungsplans auf die längerfristigen Aktivitäten, die nach dem Beratungsgespräch stattfinden. Wrend sie den E-Mail-Austausch als vorteilhaft beschreibt, weil dadurch die Bereitschaft zur Rückmeldung wchszt, halten andere Interviewpartner\_innen dieses Kommunikationsmittel für schwierig, weil dieses dem Aufbau einer Beratungsbeziehung eher entgegensteht.

»[A]lso was sich bei uns in letzter Zeit extrem vervielfacht hat: die E-Mail-Beratungen. Da schickt man natürlich eine Antwort in der Hoffnung, dass man die Fragen beantwortet hat, da kommt dann schon öfters mal noch eine E-Mail zurück: ›Ja, vielen Dank, aber ich bräuchte jetzt noch die und die Info‹, aber bei vielen bleibt es auch bei der einen E-Mail. Und das ist auch so ein bisschen schade, weil wir dann natürlich nicht wissen, was aus der Person wird. Persönliche Beratung, die jetzt zu uns persönlich kommen, da gibt es eigentlich schon relativ regelmäßig Folgetermine [...]. Wir hatten mal einen Mann aus dem Irak, der war bestimmt zwölf Mal bei mir, das finde ich dann schon auch sehr spannend, weil da ging es wirklich von Anerkennung, ursprünglich, über Deutschkurs bis zum Job, und jetzt arbeitet er als Ingenieur, und das ist dann einfach so ein schöner Prozess. Aber das hat man leider selten, dass man das so vom Anfang bis zum schönen Ende sieht« (G/DE, Z. 365-382).

Wenn es darum geht, über den Erfolg einer Beratung im Sinne einer bildungsadäquaten Integration in den Arbeitsmarkt auch Kenntnis zu erlangen, werden aus den Interviews zwei unterschiedliche Sichtweisen deutlich, einerseits dass die Beratung per E-Mail kein persönliches Beratungsgespräch und die damit verbundene Beratungsbeziehung ersetzt, aber auf der anderen Seite durch die relativ unkomplizierte Kommunikationsform die erneute oder spätere Kontaktaufnahme und Rückmeldungen auch fördern kann. Wird erfolgreiche Beratung über das Kriterium einer bildungsadäquaten beruflichen Integration beurteilt, sind die Berater\_innen für die Erfahrung der Zielerreichung auf die Rückmeldung der Klient\_innen angewiesen. Die interviewten Personen beschreiben persönliche Beratungsgespräche daher öfter als wirksam und erfolgreich, da hier aufgrund der entwickelten Beratungsbeziehung mit größerer Wahrscheinlichkeit eine Rückmeldung erfolgt als bei kürzeren oder anonymisierten Beratungskontakten.

#### **5.4.2 Handlungsstrategien in der Anerkennungsberatung**

Die Interviewpartner\_innen formulieren aufgrund ihres beruflichen Selbstverständnisses und in Auseinandersetzung mit den strukturellen Rahmenbedingungen die beschriebenen Zielsetzungen und Kriterien erfolgreicher Beratung. Es wird nun untersucht, welche Handlungsstrategien unter diesen Bedingungen entwickelt werden, um diese Ziele zu erreichen. Die rekonst-

ruierten Handlungsstrategien werden anhand des empirischen Materials und in Bezug auf die beschriebenen Kriterien für eine erfolgreiche Beratung kategorisiert. Dabei kann zwischen vier verschiedenen Handlungsweisen unterschieden werden. Bei verweigerter Anerkennung auf rechtlicher oder gesellschaftlicher Ebene werden in dem überwiegenden Teil der Interviews erstens Handlungen beschrieben, welche auf das Anerkennungsverhältnis auf der Interaktionsebene des Beratungsgesprächs zurückgreifen und dieses im Sinn eines emanzipativen Beratungsansatzes weiter stärken (5.4.2.1). In Auseinandersetzung mit den Grenzen der Handlungsfähigkeit in der Beratung gewinnt die Abgrenzung des Beratungsauftrags als zweite Kategorie an Bedeutung (5.4.2.2). Die Berater\_innen setzen hier verstärkt ihre Netzwerke ein, um Weitervermittlungen an passende Beratungs- und Bildungsangebote zu ermöglichen. Die dritte Kategorie bilden Aufgabenbereiche, welche eigentlich nicht dem Tätigkeitsfeld der Beratung zuzurechnen sind, jedoch aufgrund struktureller Defizite trotzdem übernommen werden, wie zum Beispiel die Beschreibung von schulischen Qualifikationen (5.4.2.3). Bei der Darstellung der Aufgabengebiete ist zudem bereits deutlich geworden, dass sich Anerkennungsberatung über die individuelle Ebene der Klient\_innen hinaus auch auf eine strukturelle Ebene bezieht. Diese strukturelle Einflussnahme wird als vierte Kategorie von Handlungsstrategien für die Weiterentwicklung und Veränderung der sozialstrukturellen Rahmenbedingungen eingesetzt (5.4.2.4).

#### **5.4.2.1 Empowermentstrategien im Umgang mit strukturellen Bedingungen**

In mehreren Interviews wird deutlich, dass die Interviewpartner\_innen auch in Situationen, die durch Widersprüche aufgrund von strukturellen Barrieren gekennzeichnet sind, konsequent einen emanzipativen Beratungsansatz verfolgen. Damit wird weiterhin die Stärkung der Handlungs- und Entscheidungsfähigkeit der Klient\_innen durch eine anerkennende Beratungsbeziehung in den Mittelpunkt der Beratung gestellt. Wie bereits mit Stojanov (vgl. 2006) ausgeführt, ist aus einer anerkennungstheoretischen Perspektive die Selbstentwicklung der Klient\_innen auf Interaktionen angewiesen, die als Anerkennungsverhältnisse charakterisiert werden können. Die Affirmation persönlicher Fähigkeiten und Eigenschaften durch andere Personen führt zu Selbsterkenntnis und höherem Selbstwert (vgl. ebd., S. 107ff.). Stojanov beschreibt weiter, dass die mit der Anerkennung verbundene Selbstentwick-

lung die Artikulation von neuen Anerkennungsbedürfnissen ermöglicht, die aus der Ausweitung bestehender Anerkennungsverhältnisse oder der Einforderung neuer Anerkennungsformen bestehen kann (vgl. ebd.).

»[D]ass man [...] den Dschungel ein bisschen ordnet, dass man ihnen so ein bisschen Selbstsicherheit mitgibt. Weil jetzt ist es oft so, die bewerben sich bei einer Firma, und ein schneller Ablehnungsgrund ist: ›Haben Sie nostri-fiziert?, und sie sagen nein, dann wird das nichts. Dabei muss man gar nicht nostrifizieren, dass man ihnen das erklärt [...], dass man sie da ein bisschen stärkt, dass sie sich da ein bisschen auskennen« (L/AT, Z. 243-250).

Die Beratung übernimmt hier die Funktion, die Ratsuchenden zu bestärken, sich im Bewerbungsgespräch gegenüber Arbeitgeber\_innen selbstbewusster zu positionieren. Diese Unterstützungsleistung wird über die Vermittlung von Informationen und Wissen in Verbindung mit einer anerkennenden Beratungshaltung erreicht. Auch im Umgang mit formalen Bescheiden zu Anerkennungsverfahren zeigt sich diese Form der Empowermentstrategie. Die Interviewpartner\_innen berichten wiederholt von den Schwierigkeiten der Klient\_innen, die praktische Bedeutung von formalen Bescheiden aufgrund der abstrakten und komplizierten Formulierungen zu erfassen und die sich damit eventuell eröffnenden Handlungsmöglichkeiten wahrnehmen zu können.

»Das hatte ich, glaub ich, vor zwei Wochen, per Mail, dann sagt er: ›Bewer-tung ist gekommen, vielen Dank, und was heißt das? [...] Dann will er jetzt nochmal auf Nummer sicher: ›Ist das wirklich so? Kann ich das wirklich? Ich habe das Gefühl, sie glauben es wirklich nicht. >Ist es fertig oder ist es jetzt ..., kann ich mir mit dem eine Arbeit suchen, oder? Aber das ist das ganze In-formieren, Informieren, Informieren, Erklären, Aufklären« (H/AT, Z. 404-415).

In diesem Textausschnitt wird deutlich, dass es nicht nur um die Vermittlung von Informationen geht, sondern auch um eine Bestätigung von Anerkennungsverhältnissen. Die »Übersetzungsleistung« der Beratung ist hier explizit keine sprachliche, sondern bezieht sich auf die Erklärung und »Aufklärung« über die bestehenden (Anerkennungs-)Verhältnisse. Das bereits hergestellte Anerkennungsverhältnis auf Beratungsebene wird dabei genutzt, um die formale Anerkennung für den persönlichen Kontext übertrag-

bar und anwendbar zu machen. Neben der Handlungsfähigkeit wird durch das Anerkennungsverhältnis auf Beratungsebene auch die eigenständige Entscheidungsfähigkeit der Klient\_innen im Umgang mit den strukturellen Rahmenbedingungen unterstützt und gestärkt.

»Transparenz herstellen, Transparenz herstellen, das ist so ein Codewort. Und man muss wirklich sagen, wir haben es mit Bildungsbürger\_innen zu tun, das heißt, sie haben zumindest in unserem Bereich zu 90 % mindestens Maturaniveau, das heißt, man kann davon ausgehen, dass sie einen gewissen Bildungsstandard haben, und somit ist es auch zumutbar, meines Erachtens, dass sie als solche Menschen behandelt werden, und wenn das System so ist, sie können ja auch ihre Schlüsse daraus ziehen, hoffentlich sogar« (A/AT, Z. 920-925).

Die interviewte Person beschreibt hier als Handlungsstrategie in Auseinandersetzung mit den Grenzen des Systems die Unterstützung bei der Herstellung von Transparenz, wodurch eigenständige Entscheidungen der Klient\_innen ermöglicht werden. Aus anerkennungstheoretischer Perspektive kann Transparenz als Vermittlung zwischen den verschiedenen Anerkennungsformen verstanden werden. Den Klient\_innen werden mögliche Anerkennungsverhältnisse auf unterschiedlichen Ebenen aufgezeigt und damit in ihrer Eigentätigkeit unterstützt, Anerkennung einzufordern und bestehende Anerkennungsverhältnisse zu erweitern. Voraussetzung hierfür ist eine ressourcenorientierte Perspektive in der Beratung, aus der heraus die erworbenen Qualifikationen und Kompetenzen unabhängig von formaler Anerkennung wertgeschätzt und anerkannt werden. Die individuelle Bildungsbiografie und die Identifikation mit einer beruflichen Rolle stellen wichtige persönliche Ressourcen für die Klient\_innen in Bezug auf ein positiv bewertetes Selbstbild und als Voraussetzung für den Zugang zu weiteren Anerkennungsformen dar.

»Da gibt es viel mehr, als das Gesetz so vorschreibt. Man betrachtet die Ressourcen, und man stellt fest, es sind jetzt nicht so viele Ressourcen, dass Wunder passieren, aber trotz alledem, man gibt nicht auf. Man schaut, dass keine Person herausgeht mit: ›Es ist so!, sondern jede bemüht sich doch: eine Hoffnung, einen Hinweis, eine zusätzliche Information, was man meint, es kann irgendwie helfen« (J/AT, Z. 353-358).

In der Anerkennungsberatung ist ein ressourcenorientierter Zugang – gerade wenn Klient\_innen mit verweigerten Anerkennung auf rechtlicher oder gesellschaftlicher Ebene konfrontiert sind – besonders schwierig umzusetzen und zugleich besonders wichtig für die Herstellung eines Anerkennungsverhältnisses auf persönlicher Ebene und die Entwicklung von Handlungsalternativen im Sinne von Empowerment. Aus den Interviews wird deutlich, dass ein ressourcenorientierter Beratungsansatz auch angesichts struktureller Hindernisse und Grenzen im Beratungsgespräch weiter umgesetzt und durch die oftmals parteiliche Beratungshaltung der beratenden Person unterstützt wird.

»[D]a ist die Kunst der Berater\_innen, jemandem zu vermitteln, dass es diese Ausbildung in Österreich nicht gibt. Das bedeutet, du kannst keine Anerkennung durchführen, wenn so etwas nicht gegeben ist, und die Kunst ist halt zu schauen, wie kann man das doch irgendwie nutzen für eine Weiterbildung oder eine Teilanerkennung, die in Österreich nicht gegeben ist, und zu schauen, wie kann man das irgendwie anders umsetzen oder gibt es irgendwelche Alternativen« (B/AT, Z. 724-731).

Aus anerkennungstheoretischer Perspektive ist die Kompetenz der beratenden Person darin zu sehen, erfahrene Aberkennung bzw. verweigerte Anerkennung auf rechtlicher und gesellschaftlicher Ebene zum Beratungsgegenstand zu machen, ohne zugleich das Anerkennungsverhältnis auf der Interaktionsebene des Beratungsgesprächs zu gefährden.

Die Herstellung eines Anerkennungsverhältnisses auf der Beratungsebene kann damit als eine Handlungsstrategie im Umgang mit restriktiven Rahmenbedingungen gesehen werden, um die Person im Sinne von Empowerment in ihrer eigenständigen Entscheidungs- und Handlungsfähigkeit zu stärken und sie darin zu unterstützen, Anerkennungsverhältnisse auf rechtlicher und gesellschaftlicher Ebene einzufordern. Wird der Forschungsfokus auf die Berater\_innen gelegt, so unterstützen die beschriebenen Empowermentstrategien nicht nur die Entscheidungs- und Handlungsfähigkeit der Klient\_innen, sondern ermöglichen auch den Berater\_innen, innerhalb der Spannungsfelder von Selbstverständnis und strukturellen Bedingungen handlungsfähig zu bleiben.

### 5.4.2.2 Weitervermittlung innerhalb der strukturellen Bedingungen

Eine wichtige Aufgabe der Anerkennungsberatung ist es, die Ratsuchenden dabei zu unterstützen, sich innerhalb der unübersichtlichen gesetzlichen Rahmenbedingungen und in dem ausdifferenzierten System an spezialisierten Unterstützungsleistungen zu orientieren. Die Interviewpartner\_innen beschreiben die Beratungsstellen auch in der inhaltlichen Ausrichtung als »Anlaufstellen« bzw. als das Angebot einer »Erstberatung«, um in diesen Fällen eine grundsätzliche Klärung der Zuständigkeiten und gegebenenfalls Weitervermittlungen zu ermöglichen. Mit dieser eher breit ausgerichteten Orientierungsfunktion gewinnt die Abgrenzung von Beratungsanliegen an Bedeutung, die nicht innerhalb der Anerkennungsberatung bearbeitet werden können. Damit befinden sich die Berater\_innen in einem Spannungsfeld zwischen der Aufrechterhaltung des Anerkennungsverhältnisses in Form der Beratungsbeziehung und der fachlichen Abgrenzung aufgrund des institutionellen Beratungsauftrages. Aus den Expert\_inneninterviews wird jedoch deutlich, dass Weitervermittlungen auch als Handlungsstrategie eingesetzt werden, um mit den begrenzten Handlungsmöglichkeiten in der Beratung umgehen zu können.

»[S]peziell wirklich, wenn Arbeitslosigkeit vorliegt, dass wir an unsere Beratungen und den Vermittlungscheck im interkulturellen Kontext beim AMS vor Ort verweisen können, die dann eine Bewerbungsunterstützung anbieten können. Und wenn nicht arbeitslos, wenn beschäftigt, dann können wir an unsere Beratungsstelle oben verweisen, also wir haben auch Angebote, bildungs- und inklusionsfördernde Angebote im Haus, wie z. B. Kompetenzprofilerstellung [...]. Das heißt, wir schauen, dass wir diejenigen Personen an die richtige Stelle zuweisen, wo sie die nötigen Unterstützungsleistungen haben können« (C/AT, Z. 330-338).

Die interviewte Person nimmt situativ begründete Abgrenzungen vor und nennt zugleich geeignete Angebote zur Weitervermittlung, um die Unterstützung sicherzustellen. Die arbeitsmarktpolitisch bedingte Grenze der beruflichen Integration wird hier zur Definition der eigenen fachlichen Zuständigkeit verwendet. Es wird jedoch auch deutlich, dass die erforderlichen Ab- und Eingrenzungen in der Anerkennungsberatung häufig mit Schwierigkeiten aufgrund fehlender institutioneller Angebote zur Weiter-

vermittlung verbunden sind und daher individuell im Einzelfall ausgehandelt werden.

»Also wenn ich Ideen hab [...], dann verweise ich sie weiter, manchmal habe ich selber Ideen, die ich sag: ›Probieren Sie doch das.‹ Kann man aber nur so nebenher. Also ich mach kein Bewerbungscoaching oder so, das sprengt das Ganze. Das wäre aber bei vielen notwendig« (D/DE, Z. 412-416).

Voraussetzung für diese »Verweisfunktion« der Beratung ist ein transparentes und abgegrenztes Beratungsverständnis. Stanik (vgl. 2015) weist darauf hin, dass die institutionelle Eingrenzung des Beratungsgegenstandes in der Weiterbildungsberatung durch mit dem Beratungsanliegen implizit verbundene Problemstellungen erschwert werden kann. Von den Berater\_innen wird hier die Fähigkeit gefordert, professionelle Distanz zu wahren, Beratungsanliegen bearbeitbar zu halten und bei Bedarf auch tatsächlich an entsprechende Institutionen weiter zu verweisen (vgl. ebd., S. 208). Die Professionalität zeigt sich damit auch in der Fähigkeit, sich den Grenzen von Beratung innerhalb der gegebenen Strukturen bewusst zu sein, um alternative Handlungsweisen, wie die Weitervermittlung an geeignete Stellen, umsetzen zu können. Insbesondere vor dem Hintergrund des beschriebenen Engagements der Berater\_innen besteht die Herausforderung in der Abwägung des notwendigen Beratungsbedarfs und des institutionellen Beratungsauftrags. Aus Anerkennungstheoretischer Perspektive ist der Umgang mit diesen Spannungsfeldern gekennzeichnet durch den Aushandlungsprozess zwischen der Aufrechterhaltung des Anerkennungsverhältnisses auf der Interaktionsebene des Beratungsgesprächs und der gleichzeitigen Abgrenzung von Beratungsanliegen, die nicht nur außerhalb des Beratungsauftrags, sondern oftmals auch außerhalb des eigenen Handlungsspielraums liegen. Weitervermittlungen stellen aus dieser Perspektive eine wichtige Handlungsstrategie für die Berater\_innen innerhalb der Rahmenbedingungen dar, welche es ihnen ermöglichen, Abgrenzungen vorzunehmen, die zugleich mit dem beruflichen Selbstverständnis vereinbar sind.

#### **5.4.2.3 Ausgleich struktureller Defizite**

Die ersten beiden beschriebenen Handlungsstrategien zielen auf die Stärkung der individuellen Entscheidungs- und Handlungsfähigkeit ab, um die beratenen Personen im Umgang mit restriktiven Strukturen zu unterstüt-

zen. Aus den Expert\_inneninterviews wird jedoch auch deutlich, dass die Beratung selbst indirekt auf die Rahmenbedingungen für die Anerkennung im Ausland erworbener Qualifikationen einwirkt. Hier gewinnt insbesondere die Aufgabe der Filterfunktion gegenüber den Anerkennungsstellen an Bedeutung.

»Sie merken wahrscheinlich gerne und bestätigen auch, dass wir eine Filterfunktion für sie haben. Es wird vorher alles gefiltert, erklärt. Aber auch, wenn wir ein Anliegen haben, Auswahl eines Berufes, wie machen wir das jetzt, dass das für die Klient\_innen am leichtesten ist, unter den Umständen, sind sie sehr entgegenkommend. Also das ist mehr Zusammenarbeit, aber ich bin mir sicher, dass wir auf irgendwelche Art und Weise auch Einfluss auf die Behörden haben« (J/AT, Z. 397-403).

Die Frage nach den Einflussmöglichkeiten der Beratung auf die Rahmenbedingungen wird im Hinblick auf die hier als positiv erlebte Zusammenarbeit mit den behördlichen Anerkennungsstellen beantwortet. Die interviewte Person begründet dies mit der Filterfunktion der Anerkennungsberatung, die damit auch eine Unterstützungsleistung für die Anerkennungsstellen übernimmt. Indem durch die Anerkennungsstellen Informationen zu Referenzberufen und Verfahrensabläufen gegeben werden, wirkt sich diese Kooperation zudem positiv auf die Klient\_innen aus. Der damit ermöglichte Austausch mit den Anerkennungsstellen wird jedoch auch dafür genutzt, um auf Lücken oder Fehler in der Umsetzung gesetzlicher Regelungen hinzuweisen. In Konfrontation mit einer restriktiven rechtlichen Anerkennungspraxis bleiben die Berater\_innen demnach handlungsfähig, indem sie ihren Handlungsspielraum über diese Zusammenarbeit (begrenzt) erweitern.

Diese Handlungsstrategie wird in Österreich zum Zeitpunkt der ersten Interviews besonders in der Erstellung von Beschreibungen von Schulabschlüssen im nichtreglementierten Bereich deutlich. Während für tertiäre Bildungsabschlüsse Bewertungen durch ENIC-NARIC möglich sind, sind diese Bewertungen in Österreich erst seit 2016 auch für sekundäre Abschlüsse rechtlich verankert. Auch wenn Bewertungen nicht mit formalen Anerkennungen gleichzusetzen sind, werden sie für Abschlüsse im nichtreglementierten Bereich grundlegend empfohlen, da sie den Arbeitgeber\_innen eine transparente Einschätzung der im Ausland erworbenen Qualifikation ermöglichen. Die Berater\_innen erstellen daher in Einzelfällen auch Be-

schreibungen für sekundäre Abschlüsse, obwohl dies dem Selbstverständnis nach nicht zu ihrem Aufgabenbereich gehört.

»Die Beratung nimmt Einfluss, indem wir diese bekannten Instrumente, die wir haben, einsetzen und vor allem die Bewertung. ENIC-NARIC macht Bewertungen von tertiären Abschlüssen [...]. Das, was fehlt, ist die Bewertung von allen schulischen Qualifikationen, alles, was nicht reglementiert ist und nicht auf einem universitären Niveau erworben wurde und aus dem Ausland kommt, kann nicht beschrieben werden. Ich kann eine Beschreibung dessen schreiben, und das ist auch ein Teil davon, was die Berater\_innen in XY vor allem machen, für AMS manchmal so kleine Erklärungen abgeben, was diese Qualifikation heißen könnte, aber das ist noch keine offizielle Bewertung, und diese Bewertung ist angedacht seit Jahren schon eigentlich« (B/AT, Z. 747-765).

Die Notwendigkeit der Erstellung von Beschreibungen leitet sich aus einem strukturellen Defizit ab. Voraussetzung für die Übernahme dieser Aufgabe durch die Beratung ist jedoch eine entsprechende Anerkennung der spezifischen Expertise der Beratungsstellen durch die jeweiligen Behörden bzw. die Arbeitgeber\_innen. Durch diese anerkannte Expertise und Erfahrung im Feld der Anerkennung von im Ausland erworbenen Qualifikationen kann Anerkennungsberatung über die Filterfunktion auf strukturelle Defizite und Lücken hinweisen und diese innerhalb eines sehr begrenzten Handlungsspielraums ausgleichen, wodurch auch Verbesserungsoptionen aufgezeigt werden. Den Berater\_innen ermöglicht diese Handlungsstrategie den zeitlich begrenzten Umgang mit den restriktiven Bedingungen auf der Beratungsebene, auch wenn der Ursprung und ein längerfristiger Verbesserungsbedarf auf der strukturellen Ebene verortet werden.

In Österreich ist durch das AuBG seit Juli 2016 die hier geforderte Bewertung auch für Qualifikationen im sekundären Bereich ermöglicht worden und wird durch unterschiedliche Abteilungen im BMBWF durchgeführt. In Deutschland wurde durch das Anerkennungsgesetz 2013 der Anspruch auf formale Anerkennung auch auf Berufe im nichtreglementierten Bereich ausgeweitet.

#### 5.4.2.4 Strukturelle Einflussnahme

Bei der Beschreibung der Aufgabenfelder wurde deutlich, dass Anerkennungsberatung auch Aufgaben außerhalb des individuellen Beratungsgespräches übernimmt. Die einrichtungsübergreifende Zusammenarbeit zwischen den Beratungsstellen wurde zudem als ein charakteristisches Merkmal der Anerkennungsberatung herausgearbeitet. Neben der Filterfunktion für die Behörden und der Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit wird in den Interviews auch eine systematische Wissensgenerierung über das Themenfeld der Anerkennung im Ausland erworbener Qualifikationen beschrieben und damit eine strukturelle Einwirkung auf die Rahmenbedingungen verbunden. In Situationen, die durch Widersprüche und Spannungsfelder gekennzeichnet sind, suchen Klient\_innen aufgrund der positiven Beratungsbeziehung oftmals erneut die Anerkennungsberatung auf. Eine Möglichkeit, mit diesen Widersprüchen umzugehen, ist eine strukturierte Weitergabe des in der Beratung generierten Wissens.

»[D]eswegen ist es manchmal auch wirklich schwierig, weil selbst wenn wir sagen: ›Wir können da eigentlich nicht weiterhelfen, kommen die Leute dann trotzdem wieder auf einen zu, weil sie einen wahrgenommen haben. Ist zwar eigentlich auch positiv, ist ein schönes Feedback, wenn sich die Leute wieder an einen wenden und sagen: ›Ich brauche nochmal eure Hilfe‹, das heißt, man hat ihnen irgendwie den Eindruck vermittelt, man kann ihnen helfen, es ist aber auch nicht immer einfach. Das gehört aber auch wieder jetzt zu den Projektaufträgen, also nicht nur als Auftrag Anerkennungsberatung, sondern auch ein Projekt im Kontext Anerkennung ausländischer Abschlüsse zu sein, auch zu gucken, was entstehen für Lücken, was für Bedarfe gibt es noch um diese spezielle Anerkennungsberatung herum« (I/DE, Z. 398-406).

Die Berater\_innen in der Anerkennungsberatung verfügen über fachspezifisches Expert\_innenwissen, welches durch in der Beratung generiertes Wissen kontinuierlich erweitert wird. In Konfrontation mit restriktiven Rahmenbedingungen in der Beratungspraxis ergibt sich daraus die Möglichkeit, dieses Wissen nicht nur auf individueller Ebene einzubringen, sondern auch auf strukturelle Ebene weiterzugeben. Die Grenzen der konkreten Beratungssituation werden damit nicht als individuelle Probleme interpretiert,

sondern auf einer übergeordneten Ebene als strukturell bedingte Defizite diskutiert.

»[D]ass wir durch diesen Kontakt mit Klient\_innen wirklich sehr schnell erkennen können, wo die Probleme sind und diese Informationen auch auf strukturelle Ebene weiterleiten. Und ich glaube, das tun wir auch [...]. Wir können es ja wirklich österreichweit sammeln, also wirklich von unten von Klient\_innen, wir haben ja Kontakt mit Klient\_innen, wir haben Kontakt mit Behörden, wir schauen genau auf den Prozess, das Verfahren, wo läuft das, was läuft, wie läuft es. Und tauschen uns aus, sammeln, wir geben weiter, und ich glaube, das ist sicher ein ganz großer Beitrag« (H/AT, Z. 332-341).

In Österreich wurden durch die Institutionalisierung einer österreichweiten Koordinierungsstelle die Strukturen geschaffen, um Beratungsfälle auf einer übergeordneten Ebene zu systematisieren, aufzubereiten und dadurch auf das System der Handlungsbedingungen kontinuierlich einzuwirken. Das beschriebene »Abhängigkeitsverhältnis« der Handlungsmöglichkeiten in der Anerkennungsberatung von den strukturellen Bedingungen wird damit zwar nicht aufgelöst, jedoch werden diese kritisch reflektiert und hinterfragt. Voraussetzung hierfür ist eine Generalisierung der Einzelfälle, wodurch eine kritische Auseinandersetzung mit den strukturellen Bedingungen des Systems möglich wird.

»Wir nennen es Aufbereitung der Anerkennungslandschaft, dass wir sukzessiv ..., denn jetzt ..., vorher waren wir halt nur in Einzelfällen, und jetzt haben wir die Möglichkeit, mehr Überblick zu bekommen. Das heißt, wir versuchen das aufzuarbeiten, haben jetzt auch zugearbeitet, natürlich, in die verschiedenen Institutionen hinein [...]. Und unsere nächste Zukunft ist einfach, dass dieses Vernetzen vorangetrieben wird, aber auch tatsächlich dieses Aufarbeiten der Anerkennungslandschaft, dass es einfach ein bisschen objektiver wird oder dass man auch mehr Fälle hat, wo man aus dem Einzelfall herauskommt [...] dass man ein Gefühl bekommt, das ist eigentlich in dieser Systematik normal, und daraus nachher Schlüsse ziehen oder andere Schlüsse ziehen, was vermutlich noch besser ist, weil nachher mehr weitergeht« (A/AT, Z. 400-414).

In diesem Interviewausschnitt wird dabei noch nicht von einer Kritik an bestehenden Strukturen gesprochen, sondern stattdessen von einer Form des Wissensmanagements. Im ersten Schritt soll überhaupt erst ein einheitliches und transparentes System geschaffen werden, welches die Grundlage für eine kritische Auseinandersetzung und Verbesserungen bilden kann. Während in Österreich diese systematische Bearbeitung der Beratungsfälle und die landesweite Zusammenarbeit durch die Koordinierungsstelle strukturell verankert sind, wird in Deutschland diese Rolle größtenteils vom IQ-Netzwerk übernommen bzw. durch unterschiedliche regionale Strukturen. Trotzdem wird aus den Interviews in Deutschland deutlich, dass es sich hier nicht um ein geteiltes Selbstverständnis in der Anerkennungsberatung handelt, sondern um ein Handlungsfeld, welches von verschiedenen Beratungsstellen und regionalen Netzwerken unterschiedlich umgesetzt wird.

»[W]irklich diese strukturelle Komponente, also dass man nicht sagt, es geht nur um diese Beratung, es geht darum, die Person möglichst gut zu beraten, sondern es geht wirklich darum, am System immer zu arbeiten und immer wieder zu sagen, wir haben jetzt Gesetze, die an sich gut sind, also das Anerkennungsgesetz an sich mal so genommen. Klar gibt es immer Sachen, die fehlen, aber ist ja an sich ein Riesenfortschritt und ist positiv, aber in der Praxis hapert es an ganz vielen Stellen noch [...]. Und natürlich funktioniert es auch nur, wenn ich dann bisschen über diesen Einzelfall hinausdenke. Für uns ist es halt immer so, wenn ich sehe, dass in einem einzelnen Fall was nicht richtig gemacht wird, dann ist der nächste Schritt zu überlegen, gut, es wird auch in den nächsten Fällen immer wieder so gemacht werden. Also sozusagen diesen Aufwand mache ich ja nicht nur für die einzelne Person, sondern mache ich ja dann auch für alle, die nachfolgen werden. Das ist für mich so der größte Unterschied und auch sozusagen der größte Unterschied vielleicht zu dem, wie wir Anerkennungsberatung definieren« (F/DE, Z. 362-391).

Diese strukturelle Komponente kann beratungstheoretisch dann in den Aufgabenbereich der Beratung eingeordnet werden, wenn diese auch als eine organisationsbezogene Beratung verstanden wird. In deutlicher Abgrenzung zur (erwachsenen-)pädagogischen Organisationsberatung steht hier jedoch nicht der Auftrag der zu beratenden Organisation im Mittelpunkt, sondern die Bedarfslagen der Klient\_innen, für welche stellevertretend agiert wird. Während aus einer beratungstheoretischen Perspektive die intervenierende

Funktion der Berater\_innen kritisch zu sehen ist, wird dieses Aufgabenfeld hier durch ein spezifisches Selbstverständnis begründet, welches über die »klassische« Beratungstätigkeit hinausreicht.

»[W]eil prinzipiell kann man Anerkennungsberatungen als reine Beratungsform auch machen, ohne sich jetzt um die Strukturen groß zu kümmern. Also das ist, du kannst eigentlich jede Beratungsform so anlegen, dass sie sich auch um die Strukturen, um die Verbesserung der Strukturen kümmert, du kannst es aber auch bleiben lassen. Das ist zum einen eine Frage der Qualität und zum anderen eine Frage dessen, was ich damit beabsichtige. Wir haben jetzt als Organisation eigentlich immer einen Anspruch, Strukturen zu verändern, dann, wenn wir in die Regelarbeit kommen, wird es für uns eigentlich uninteressant [...]. Ich glaube, das ist auch ein Konsens bei den Mitarbeiter\_innen, die wollen nicht nur stehenbleiben, sondern die wollen auch möglichst in den Strukturen irgendwie was verändern« (E/DE, Z. 407-422).

Die interviewte Person beschreibt die Umsetzung der strukturellen Weiterentwicklung als eine Komponente des Qualitätsverständnisses von Beratung. Demnach wird dieser Aufgabenbereich nicht als elementarer Bestandteil des Beratungsangebotes verstanden, sondern als eine zusätzliche Wirkungsebene. Die Arbeit an den strukturellen Veränderungen kann dabei in Form eines »Konkurrenzverhältnisses« zur Wirksamkeit der individuellen Beratung stehen.

»[W]enn ich damit eine strukturelle Veränderung auslösen kann, also man kann das auch zeitlich irgendwie fix machen, wenn ich zehn Stunden habe, kann ich mich entweder darum kümmern, eine Struktur zu verändern in diesen zehn Stunden, oder ich kann zehn Leute beraten. Wenn ich zehn Leute beraten habe, habe ich nach zehn Stunden zehn Leute beraten, die sind entweder danach dann weitergekommen oder auch nicht. Wenn ich eine Struktur verändert habe, kann ich über diese Veränderung unter Umständen Hunderte, Tausende oder noch mehr an dem gleichen Punkt weiterhelfen, und das ist so ein Punkt irgendwie, diese Grenze muss immer wieder überlegt werden [...]. Weil Beratung ist notwendig auch bei einer strukturellen Veränderung, überhaupt keine Frage, aber es gibt einfach auch Aufgabenanteile da drin, die sind wichtig, auch wenn sie nicht eine persönliche Beratung beinhalten und vielleicht an dem Punkt auch nicht mehr einzelne Personen

weiterbringen, weil sich die Strukturen dann so verändern, dass alle damit dann weiterkommen, und das ist so ein Punkt, der uns wichtig ist« (E/DE, Z. 641-657).

Diese Leistung wird hier nicht als genuine Beratungsaufgabe beschrieben, sondern als ein Handlungsfeld, welches Anerkennungsberatung aufgrund struktureller Defizite übernimmt, jedoch gleichzeitig auch auszeichnet. Während die bisher dargestellten Handlungsstrategien auf die Unterstützung der Eigentätigkeit und Eigenverantwortung der Klient\_innen abzielen, bezieht sich die vierte Handlungsstrategie auf die kritische Auseinandersetzung mit den strukturellen Rahmenbedingungen, welche Anerkennungsverhältnisse ermöglichen, aber auch verhindern können. In der Anerkennungsberatung konkretisiert sich diese Handlungsstrategie vor allem auf gesellschaftlicher und rechtlicher Ebene. Durch die Ausweitung der Beratung auf die Arbeitgeber\_innen und die Öffentlichkeit wird Einfluss auf die Bedingungen gesellschaftlicher Anerkennungsverhältnisse genommen. Aufgrund der spezifischen Expertise im Bereich Anerkennung leisten die Beratungsstellen in beiden Ländern zudem fachliche Unterstützung und Beratung auf politischer Ebene. In Österreich werden hier die Mit- und Zuarbeit beim Aufbau und der Weiterentwicklung der Berufsanerkennungshomepage ([www.berufsanerkennung.at](http://www.berufsanerkennung.at)) und die Beratung zur Entwicklung des AuBG genannt.

»[J]etzt wird halt immer wieder die Expertise grad eingefordert, weil halt dieser Diskurs ist zu einem österreichischen Anerkennungsgesetz, und da gibts halt viele verschiedene Akteur\_innen, wo das natürlich ein Thema wird, und so gesehen haben wir auch dadurch die Chance, gewisse Erfahrungswerte weiterzugeben« (A/AT, Z. 432-436).

Diese Zusammenarbeit wird positiv als Bestätigung des fachlichen Expert\_innenstatus bewertet und zudem als eine Möglichkeit gesehen, auf die strukturellen Bedingungen Einfluss zu nehmen. Durch die Initiierung von neuen Projekten werden zudem strukturelle Defizite thematisiert und institutionelle Strukturen weiterentwickelt. Aus beratungstheoretischer Perspektive erscheint die strukturelle Komponente im Sinne einer »Anwaltsfunktion« von Beratung zunächst als Widerspruch zum Leitgedanken der »Hilfe zur Selbsthilfe« als zentrales Merkmal pädagogischer Beratung. An-

erkennungstheoretisch lässt sich dieser Widerspruch jedoch auflösen, wenn Beratung als Unterstützung der Selbstentwicklung innerhalb von Anerkennungsverhältnissen verstanden wird. Die Gefahr der Individualisierung der Rahmenbedingungen gilt es, explizit zu vermeiden, woraus sich die Notwendigkeit der Auseinandersetzung mit den strukturellen Verhältnissen ergibt. In Rückgriff auf die Definition von Professionalität als bewusster Reflexion der Rahmenbedingungen werden diese damit auch zum Gegenstand von Beratung.

### 5.4.3 (Aus-)Handlungsfähigkeit in der Anerkennungsberatung

Beratung als eine Form pädagogischer Praxis befindet sich in einem Spannungsfeld von unterschiedlichen Anforderungen und Erwartungen. Pädagogische Professionalität zeichnet sich dadurch aus, innerhalb dieser Widersprüche und Gegensätze handlungsfähig zu bleiben. Daher wurde untersucht, welche Perspektiven auf erfolgreiche Beratung und welche Handlungsstrategien die Interviewpartner\_innen innerhalb dieser Spannungsfelder in Auseinandersetzung mit den restriktiven Rahmenbedingungen entwickeln. Es stellt sich abschließend die Frage, inwiefern durch diese Handlungsstrategien auch tatsächlich die professionelle Handlungsfähigkeit gesichert wird. Dazu werden die identifizierten Handlungsstrategien in Beziehung zu den Zielsetzungen und dem zu Beginn rekonstruierten Selbstverständnis gesetzt. Der Schwerpunkt liegt nun auf den Zusammenhängen zwischen diesen Dimensionen innerhalb der einzelnen Interviews, welche als Aushandlungsmuster innerhalb der Rahmenbedingungen interpretiert werden. Auf Grundlage der Analyse wird nachfolgend zwischen drei Aushandlungsmustern unterschieden, welche jeweils eine spezifische Kombination von Zielsetzungen, Handlungsstrategien und Selbstverständnis darstellen und entsprechend als »Beratung als Anerkennung«, »Beratung für Anerkennung« und »Anerkennung von Beratung« bezeichnet werden (vgl. Abb. 16).

Diese rekonstruierten Aushandlungsmuster können zum Teil bestimmten Interviews zugeordnet werden, sind jedoch teilweise auch kontextabhängig bzw. zeigen sich nur in bestimmten Beratungssituationen. Im Vordergrund stehen hier die inhaltlichen Sinnzusammenhänge innerhalb der unterschiedlichen Zugänge zu Aushandlungsprozessen und ihre Reflexion auf einer beratungs- und anerkennungstheoretischen Ebene. Durch

die Rekonstruktion der Zusammenhänge zwischen den einzelnen Dimensionen findet ein weiterer Schritt in der theoretischen Generalisierung des empirischen Materials statt. Es ist hier hervorzuheben, dass die Aushandlungsmuster auf Grundlage der analysierten und interpretierten Expert\_inneninterviews rekonstruiert werden und die Ergebnisse daher immer im Erhebungskontext dieser Interviews und der spezifischen Forschungsperspektive zu sehen sind.

#### **5.4.3.1 Beratung als Anerkennung: »... dass wir diejenigen weiter stärken«**

»Was benötigt wird, sind verschiedene gesellschaftlich verortete Anlaufstellen der Selbstvergewisserung. Beratung kann so auch als ein Raum begriffen werden, der den erforderlichen Schutz bietet, um Ängste und Unsicherheiten artikulieren zu können« (Enoch 2011, S. 73)

In der Analyse und Interpretation des empirischen Materials ist als eine Zielsetzung von Berater\_innen in der Anerkennungsberatung die Erhöhung der Handlungs- und Entscheidungsfähigkeit der Klient\_innen herausgearbeitet worden. Die Abgrenzung von externen Kriterien, wie der formalen Anerkennung oder der bildungsadäquaten beruflichen Integration, erfordert ein klares Selbstverständnis in der Anerkennungsberatung und damit auch eine eindeutige Positionierung gegenüber den Klient\_innen sowie relevanten Stellen und Behörden. Es wird in den Interviews besonders hervorgehoben, dass die Entscheidungen von den Klient\_innen außerhalb der Beratung selbstständig getroffen und umgesetzt werden. Das konkrete Handeln der Klient\_innen entzieht sich damit dem unmittelbaren Einflussbereich der Beratung und kann daher auch nicht als Erfolgskriterium herangezogen werden. Inwiefern die gesetzten Ziele erreicht wurden, wird stattdessen vor allem über die subjektive Wahrnehmung der Berater\_innen und über verschiedene Formen des strukturierten Feedbacks beurteilt. Durch die konkret definierten Ziele sind hier vor allem die beschriebenen Spannungsfelder auf institutioneller Ebene relevant. Hindernisse auf gesellschaftlicher und rechtlicher Ebene sind strukturell bedingt, liegen daher außerhalb des durch die Zielsetzungen definierten Einflussbereichs der Beratung und werden damit von den Interviewpartner\_innen auch als Grenzen der eigenen fachlichen Zuständigkeit und damit der Beratungssituation interpretiert.

Voraussetzung hierfür ist eine ressourcenorientierte Perspektive in der Beratung und die Aufrechterhaltung einer anerkennenden und wertschätzenden Beratungshaltung unabhängig von einer etwaigen verweigerten Anerkennung auf rechtlicher oder gesellschaftlicher Ebene. Vor dem Hintergrund von Aberkennung und Dequalifizierung ermöglicht der pädagogische Kontext als Anerkennungsverhältnis die reflexive Auseinandersetzung mit diesen Erfahrungen und wirkt sich unterstützend auf die Ausweitung bzw. Einforderung von Anerkennungsverhältnissen auf gesellschaftlicher und rechtlicher Ebene aus. Das Selbstverständnis einer spezialisierten Fachberatung wird hier genutzt, um eine klare Positionierung gegenüber externen Anforderungen und Erwartungen einzunehmen und sich gegenüber umfassenderen Beratungsanliegen abzugrenzen.

Besonders wichtig sind hier deshalb Weitervermittlungsmöglichkeiten zu passenden Beratungs- und Bildungsangeboten. Voraussetzung hierfür ist eine klare und transparente Einordnung von Anerkennungsberatung innerhalb des Systems von unterschiedlichen Beratungsstellen und Unterstützungsangeboten. Dieses Aushandlungsmuster lässt sich vor allem in den Fällen rekonstruieren, wo Anerkennungsberatung als eine spezialisierte Fachberatung wahrgenommen wird. Die Interviewpartner\_innen greifen zudem auf dieses Handlungsmuster zurück, wenn sie Beratungssituationen beschreiben, die durch einen hohen informativen Beratungsanteil gekennzeichnet sind oder sich auf einmalige Beratungskontakte beschränken.

#### 5.4.3.2 Beratung für Anerkennung: »... man gibt nicht auf«

»Gerade unter den aktuellen bildungspolitischen, ja gesellschaftlichen Strategien zur Optimierung, Effektivierung und Effizienz spielt es eine nicht unerhebliche Rolle, wo die subjektiven Spielräume liegen und wie sie genutzt werden können« (Gieseke 2016a, S. 104).

Die zweite rekonstruierte Perspektive auf die Zielsetzungen von Anerkennungsberatung definiert erfolgreiche Beratung über strukturelle Kriterien wie die bildungsadäquate berufliche Integration. Dabei ist es wichtig hervorzuheben, dass dies aus einer erfolgreichen Beratung nicht zwangsläufig folgen muss, sondern entscheidend ist, inwiefern die Anliegen der Klient\_innen umgesetzt werden konnten. Sobald die Zielerreichung anhand von Anerkennungsverhältnissen gemessen wird die außerhalb der Interaktions-

ebene des Beratungsgesprächs hergestellt werden, sind die Berater\_innen mit der möglichen Verweigerung von Anerkennung auf gesellschaftlicher und rechtlicher Ebene konfrontiert.

Voraussetzung für die Rückmeldung der Zielerreichung ist hier eine entsprechend stabile Beratungsbeziehung. Beratung wird demnach als ein umfassendes und kontinuierliches Unterstützungsangebot verstanden, welches in der Anerkennungsberatung vor allem in Form der Verfahrensbegleitung umgesetzt wird. Damit ist zugleich eine parteiliche Beratungshaltung im Kontext sozialer Gerechtigkeit verbunden, die oftmals auch mit einer starken Identifikation mit den Situationen der Klient\_innen einhergeht. In Auseinandersetzung mit restriktiven Rahmenbedingungen wird hier versucht, die Klient\_innen vor allem durch die Entwicklung von Handlungsalternativen zu unterstützen und den Handlungsspielraum zu erweitern. Das Engagement der Berater\_innen führt hier teilweise auch dazu, dass neue bedarfsorientierte Projekte in Kooperation mit Bildungseinrichtungen oder dem AMS initiiert werden. Durch die Übernahme einer Filterfunktion gegenüber den Behörden wird zudem Einfluss auf die Ausführung und Umsetzung der rechtlichen Vorgaben genommen.

Indem sie Anerkennungsberatung als Fachberatung einordnen, betonen die Berater\_innen ihre Unabhängigkeit und ihre fachliche Kompetenz in der Verfahrensbegleitung. Zudem spezialisieren sie sich auf eine bestimmte Zielgruppe. Dieses Aushandlungsmuster zeigt sich vor allem in Interviews, in denen längere und intensivere Beratungsprozesse beschrieben werden und damit auch der Aufbau einer entsprechenden Beratungsbeziehung und Rückmeldungen ermöglicht werden.

#### **5.4.3.3 Anerkennung von Beratung: »... dass alle damit dann weiterkommen«**

»Beratungssuchende wünschen sich einerseits eine Anerkennung ihrer mitgebrachten Qualifikation, andererseits einen entsprechenden Arbeitsplatz. Beide Wünsche können jedoch grundsätzlich durch die Beratung alleine nicht erreicht werden, da rechtliche Hürden und Rahmenbedingungen des Arbeitsmarktes dem entgegenstehen. Transparenz über mögliche weitere Schritte ist daher herzustellen« (Bichl 2016a).

Das dritte rekonstruierte Handlungsmuster kann als eine Kombination aus den ersten beiden Zugängen zu Aushandlungsprozessen beschrieben werden. Ähnlich wie im ersten Handlungsmuster wird erfolgreiche Beratung über die Erhöhung der individuellen Handlungs- und Entscheidungsfähigkeit der Klient\_innen definiert. In Auseinandersetzung mit restriktiven Rahmenbedingungen wird hier Beratung jedoch eher als eine vermittelnde Instanz gesehen. Diese Funktion der Vermittlung zwischen den unterschiedlichen Systemen mit ihren jeweiligen Anforderungen wird auch genutzt, um in Situationen handlungsfähig zu bleiben, die durch gesellschaftlich und rechtlich bedingte Widersprüche und Spannungsfelder gekennzeichnet sind. Die Klient\_innen sollen durch die Herstellung von Transparenz darin unterstützt werden, eigenständige Entscheidungen zu treffen und Handlungsstrategien zu entwickeln. Die Herstellung von Transparenz ermöglicht damit auch den Zugang zu bestehenden Anerkennungsverhältnissen.

Voraussetzung hierfür ist ein einheitliches und verlässliches System an strukturellen Rahmenbedingungen. Die Herstellung von Transparenz findet daher nicht nur auf Beratungsebene statt, sondern auch auf struktureller Ebene. Durch die institutionenübergreifende Systematisierung und Generalisierung von Beratungsfällen wird fachspezifisches Expert\_innenwissen für die Beratung generiert. Gleichzeitig wird diese fachliche Expertise auch genutzt, um auf struktureller Ebene auf die Handlungsbedingungen einzutragen. Ähnlich wie im zweiten Handlungsmuster beschrieben, wird hier für die Klient\_innen Partei ergriffen, deren Anliegen auch auf rechtlicher und gesellschaftlicher Ebene vertreten werden. Es handelt sich dabei jedoch nicht um einen alternativen, sondern um einen zusätzlichen Wirkungsbereich der Anerkennungsberatung, der sich aus der überinstitutionellen Zusammenarbeit zwischen den Beratungsstellen ergibt. Entsprechend wird diese Handlungsstrategie primär durch die Interviewpartner\_innen umgesetzt, welche in der Koordination tätig sind, bzw. die Berater\_innen verweisen für dieses Aufgabengebiet auf die Koordinationsebene. Durch ein geteiltes Beratungsverständnis als eine Fachberatung können hier einrichtungsübergreifende Qualitätsstandards etabliert und damit ein gemeinsames berufliches Selbstverständnis auch nach außen vertreten werden.

*Abbildung 16: Professionelle Handlungsstrategien in der Anerkennungsberatung*

	Beratung als Anerkennung	Beratung für Anerkennung	Anerkennung von Beratung
Zielsetzung	individuelle Ebene	strukturelle Ebene	individuelle/ strukturelle Ebene
Handlungsstrategien	Empowerment, Weitervermittlungen	Ausgleich struktureller Defizite	strukturelle Einwirkungen
Selbstverständnis	spezialisierte Fachberatung	parteiliche Fachberatung	unabhängige Fachberatung

Quelle: eigene Darstellung

#### 5.4.4 Zusammenfassung: (Aus-)Handlungsmuster zwischen Handlungs- und Anerkennungsebene

In den ersten beiden Zugängen zu Aushandlungsprozessen werden jeweils die beschriebenen beratungstheoretischen Zugänge eines emanzipativen Beratungsverständnisses und einer parteilichen Beratungshaltung deutlich. Aus einer beratungstheoretischen Perspektive kann der erste Handlungszugang eher einem pädagogischen Beratungsverständnis zugeordnet werden, während der zweite Zugang tendenziell dem Beratungsverständnis in der Sozialen Arbeit entspricht. In Bezug auf die Beratungshaltung kann der dritte Zugang als Kombination aus den ersten beiden Zugängen verstanden werden. In der Beratung generiertes Wissen wird genutzt, um gesellschaftliche und rechtliche Problemlagen aus einer parteilichen Haltung zu thematisieren und damit strukturelle Defizite aufzugreifen, welche die individuelle Entscheidungs- und Handlungsfähigkeit der Klient\_innen einschränken. Die Ergebnisse werden abschließend vertiefend dahingehend analysiert, auf welche Handlungsebenen und Anerkennungsverhältnisse sie sich beziehen (vgl. Abb. 17). Die ersten beiden Aushandlungsmuster können beratungstheoretisch der individuellen Handlungsebene des Beratungsgesprächs zugeordnet werden, sind jedoch aus anerkennungstheoretischer Perspektive auf unterschiedliche Zielsetzungen ausgerichtet. Das erste Aushandlungsmuster »Beratung als Anerkennung« zielt durch Unterstützungsleistungen auf der Interaktionsebene des Beratungsgesprächs auf die Erhöhung der Handlungs- und Entscheidungsfähigkeit und damit auf die Herstellung

eines Anerkennungsverhältnisses auf individueller Ebene. Das zweite Aushandlungsmuster »Beratung für Anerkennung« zielt dagegen durch die Erweiterung von Handlungsspielräumen und die Entwicklung von Handlungsalternativen auf die Herstellung und Ausweitung von gesellschaftlichen und rechtlichen Anerkennungsverhältnissen, die hier mit der Bezeichnung »Anerkennungsverhältnisse auf struktureller Ebene« zusammengefasst werden. Das dritte Aushandlungsmuster findet im Unterschied zu den ersten beiden rekonstruierten Zugängen zu Aushandlungsprozessen außerhalb der Beratung auf einer strukturellen Handlungsebene durch die systematische Aufbereitung von Beratungsfällen und Wissensmanagement statt. Indem in der Beratung generiertes Wissen auf struktureller Ebene weitergegeben wird, zielt dieses Aushandlungsmuster auf Anerkennungsverhältnisse auf individueller und struktureller Ebene durch die Veränderung von Rahmenbedingungen und damit auch die Erhöhung der individuellen Handlungsfähigkeit der Klient\_innen. Bei einer Kombination aus Handlungsweisen, die nur auf der strukturellen Handlungs- und Anerkennungsebene stattfänden und auf diese ausgerichtet wären, würde kein Bezug mehr zur Beratung bestehen und sie wären eher dem Bereich Organisations- oder Politikberatung zuzuordnen.

Abbildung 17: (Aus-)Handlungsmuster in der Anerkennungsberatung

Analyseebenen		Anerkennungsverhältnis auf individueller Ebene	Anerkennungsverhältnis auf struktureller Ebene
Handlungsebenen	individuelle Ebene	<i>Beratung als Anerkennung</i>	<i>Beratung für Anerkennung</i>
	strukturelle Ebene	<i>Anerkennung von Beratung</i>	

Quelle: eigene Darstellung

Entscheidend für die Analyse und Interpretation sind hier jedoch nicht nur die unterschiedlichen Aushandlungsprozesse, sondern auch deren situationsspezifische Realisierungen. Die rekonstruierten Muster bieten unterschiedliche Möglichkeiten von Aushandlungsprozessen zwischen den verschiedenen Anforderungen und Erwartungen in der Beratung. Je nach Beratungssituation und beruflicher Position können diese Aushandlungsprozesse unterschiedlich gestaltet werden. Der erste Handlungszugang wird eher in Verbindung mit kürzeren Beratungen beschrieben oder für Beratungskontakte per E-Mail, welche nicht den Aufbau einer umfassenderen persönlichen Beratungsbeziehung ermöglichen. Bei Beratungen, die als Begleitprozesse über mehrere Beratungskontakte andauern, steht dagegen eher die parteiliche Beratungshaltung im Vordergrund, welche insbesondere in der Verfahrensbegleitung konkret wird. Der dritte Zugang wird vor allem auf der Koordinationsebene beschrieben und setzt die Vernetzung und ein gemeinsames Selbstverständnis der Berater\_innen voraus, wie es hier durch die gemeinsame Definition als Fachberatung ermöglicht wird. Gleichzeitig ist zu berücksichtigen, dass durch die Arbeitsteilung auf Beratungs- und Koordinationsebene auch eine Entlastung von den jeweils anderen Handlungszugängen stattfinden kann.