



Migrationsberatung 4.0

Gute Arbeit in Deutschland

BERATUNGSRICHTLINIEN

Agnieszka Skwarek
September 2018
Version 1.1



Das Projekt „MB 4.0 – Gute Arbeit in Deutschland“ trägt der zunehmenden Nutzung sozialer Medien während des Integrationsprozesses von Neuzugewanderten aus EU-Staaten Rechnung. Das Projekt ist als Modellprojekt angelegt. Es konzeptioniert und implementiert modellhaft aufsuchende Beratung und Information in sozialen Medien. Dabei leisten Migrationsberatungsexpertinnen und -experten in den sozialen Netzwerken ausgewählter Communities von EU-Neuzugewanderten aufsuchende Informations- und Beratungsarbeit.

Sowohl die daraus gewonnenen Erkenntnisse als auch die Analyse des Zugangs zu den sozialen Medien selbst werden wissenschaftlich ausgewertet. Das Ziel ist die Entwicklung modellhafter Methoden, wie mit Hilfe sozialer Medien EU-Arbeitnehmende bestmöglich informiert und beraten werden können.

Die vorliegenden Beratungsrichtlinien definieren die allgemeinen Qualitätsstandards für die Arbeit des Beratungsteams und sollen der Professionalisierung der Beratung in den sozialen Medien dienen. Sie stellen ein handlungsleitendes Konzept für die tägliche Arbeit des Beratungsteams dar und basieren auf der bisherigen Erfahrung bei der Erprobung der aufsuchenden Informations- und Beratungsarbeit.

Bei den Beratungsrichtlinien handelt es sich um eine vorläufige Fassung, die für die laufende Beratungsarbeit verwendet werden soll, die jedoch durch Beratungserfahrungen im Laufe der Zeit mit den gewonnenen Erkenntnissen entsprechend angepasst bzw. konkretisiert wird. Es ist davon auszugehen, dass weitere Versionen, auch unter Berücksichtigung von Vorschlägen und Anmerkungen der Kooperationspartner und Fachöffentlichkeit, folgen werden.

Gefördert von



Die Beauftragte der Bundesregierung
für Migration, Flüchtlinge und
Integration



Gleichbehandlungsstelle
EU-Arbeitnehmer
www.eu-gleichbehandlungsstelle.de

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung.....	3
2. Ziele und Aufgaben des Modellprojektes	4
2.1. Zielgruppen, Partner und geografischer Fokus	4
2.2. Hauptaufgaben der Beratenden	5
2.3. Einbindung von Beratungsstellen und Migrantenorganisationen	6
2.4. Beirat	6
2.5. Informationsangebote und Informationskampagnen.....	7
3. Beratung in sozialen Medien	8
3.1. Formen der Beratung	8
3.2. Transparenz	10
3.3. Aufbau der Reputation	11
3.4. Mehrsprachigkeit	11
3.5. Sprachgebrauch.....	11
4. Allgemeine Richtlinien zur Bearbeitung von Fachfragen	12
4.1. Allgemeines	12
4.2. Zeitnahe Beantwortung der Fachfragen	12
4.3. Komplexität	13
4.4. Passende Verweisberatung	13
4.5. Verwendung von audiovisuellen Medien	14
5. Verhaltensregeln für Beraterinnen und Berater.....	15
5.1. Allgemeines	15
5.2. Umgang mit der Selbsthilfekultur in den sozialen Medien	15
5.3. Umgang mit Hate Speech.....	15
5.4. Umgang mit Falschinformationen und kontroversen Diskussionen	16
5.5. Abgrenzung der Beratungsarbeit vom Privatleben.....	16
5.6. Umgang mit Erschleichen von Beratungsleistungen und unerlaubter Rechtsberatung	16
6. Kompetenzmanagement in der Beratung.....	18
6.1. Schwerpunkte Branchen	18
6.2. Schwerpunkte Beratungsthemen/Beratungsinhalte	18
6.3. Erfassung von Diskriminierung.....	19
7. Dokumentation, Qualitätssicherung der Beratungsarbeit und Evaluation	20
7.1. Analyseinstrumente	20
7.2. Verwendung der anonymisierten Beiträge für die Inhaltsentwicklung und Forschung.....	20
7.3. Erstellung eines Evaluations-Chatbots.....	21
7.4. Erstellung einer Datenbank mit Antworten auf häufig gestellte Fragen	21
7.5. Auswertung der Erkenntnisse, Zwischenevaluation und Fachpublikation	21
8. Datenschutz und Schutz der Privatsphäre der Ratsuchenden	22

9. Qualitätsmerkmale der Beratung in sozialen Medien	23
10. Autorinnen und Autoren, Weiterentwicklung und Geltungsdauer.....	23
Anlage 1: Vorlagen für die Erstberatung	24
Anlage 2: Datenerfassung zur Dokumentation	25
Literaturverzeichnis	28

1. Einleitung

Das Projekt „MB 4.0 – Gute Arbeit in Deutschland“ trägt der zunehmenden Nutzung sozialer Medien während des Integrationsprozesses von Neuzugewanderten aus EU-Staaten Rechnung. Das Projekt ist als Modellprojekt angelegt. Es konzeptioniert und implementiert modellhaft aufsuchende Beratung und Information in sozialen Medien. Dabei leisten Migrationsberatungsexpertinnen und -experten in den sozialen Netzwerken ausgewählter Communities von EU-Neuzugewanderten aufsuchende Informations- und Beratungsarbeit. Sowohl die daraus gewonnenen Erkenntnisse als auch die Analyse des Zugangs zu den sozialen Medien selbst werden wissenschaftlich ausgewertet. Das Ziel ist die Entwicklung modellhafter Methoden (u. a. Leitfaden, wissenschaftliche Publikation), wie mit Hilfe sozialer Medien EU-Arbeitnehmende bestmöglich informiert und beraten werden können.

Basierend auf der bisherigen Erfahrung bei der Erprobung der aufsuchenden Informations- und Beratungsarbeit stellt das Projekt „MB 4.0 – Gute Arbeit in Deutschland“ eine Reihe von Richtlinien auf, die die Arbeit in den sozialen Medien leiten und als Arbeitsgrundlage und Orientierung für das Beratungsteam selbst, für die Gleichbehandlungsstelle EU-Arbeitnehmer sowie für den Beirat des Projektes dienen. Das Ziel von „MB 4.0 – Gute Arbeit in Deutschland“ ist es auch, diese Richtlinien gemäß den Bedarfen, die aus den Erfahrungen des Projektes sichtbar werden, im Austausch mit der Gleichbehandlungsstelle EU-Arbeitnehmer und dem Beirat weiterzuentwickeln.

Die vorliegenden Beratungsrichtlinien definieren die allgemeinen Qualitätsstandards für die Arbeit des Beratungsteams und sollen der Professionalisierung der Beratung in den sozialen Medien dienen. Sie stellen ein handlungsleitendes Konzept für die tägliche Arbeit des Beratungsteams dar.

Bei den Beratungsrichtlinien handelt es sich um eine vorläufige Fassung, die für die Beratungsarbeit verwendet werden soll, die jedoch im Laufe der Beratungsarbeit um die gewonnenen Erkenntnisse entsprechend angepasst bzw. konkretisiert wird. Es ist davon auszugehen, dass weitere Präzisierungen des Inhalts auch unter Berücksichtigung von Vorschlägen und Anmerkungen der Kooperationspartner und der Fachöffentlichkeit folgen werden.

2. Ziele und Aufgaben des Modellprojektes

Übergeordnetes Ziel dieses Projektes ist es, die Integrations- und Orientierungsprozesse von EU-Neuzugewanderten bei der Arbeitsintegration effektiver zu unterstützen und gleichzeitig den negativen Auswirkungen von Falschinformationen und Missbrauch in den sozialen Medien entgegenzuwirken. Dazu sollen modellhaft Wege der Beratung und Information von EU-Arbeitnehmenden in den sozialen Medien erprobt und ausgewertet werden. Die daraus resultierenden Ergebnisse werden in einem Leitfaden mit Good-Practice-Fällen (d. h. mit in der Praxis erfolgreichen Lösungen oder Verfahrensweisen, die den vorhandenen Leitbildern, Zielen und Standards entsprechen) zusammengefasst.

Aus dem übergeordneten Ziel des Projektes leiten sich folgende Handlungsziele ab:

- Analyse des Informations- und Beratungsverhaltens von EU-Arbeitnehmerinnen und EU-Arbeitnehmern in Deutschland in den sozialen Medien, um die aktuell meistgenutzten sozialen Medien, die für die Zielgruppen relevant sind, sowie die dort behandelten beratungsrelevanten Fragen und die Diskussionen zu eruieren
- Modellhafte Erprobung verlässlicher Informationsvermittlung, Erstberatung, Verweisberatung in den sozialen Medien für die Zielgruppen, mit denen Ratsuchende schneller verlässliche Informationen zu ihren Fragen bekommen und vor Falschinformationen geschützt werden
- Modellhafte Erprobung von innovativen Beratungs- und Informationsangeboten in den sozialen Medien in Form von unterschiedlichen Informationsmedien und Informationskampagnen
- Modellhafte Erprobung und Auswertung der Koordination zwischen Online- und Offline-Beratungsangeboten, bei den Kooperationen mit Migrantenorganisationen und lokalen Beratungsstellen aufgebaut sowie Schulungsangebote für sie angeboten werden. Migrantenorganisationen sollen direkt in das Projekt und seine laufende Arbeit eingebunden werden

2.1. Zielgruppen, Partner und geografischer Fokus

Das Projekt „MB 4.0 – Gute Arbeit in Deutschland“ konzentriert sich in seiner Arbeit auf Arbeitnehmende und Arbeitssuchende aus Polen, Bulgarien und Rumänien, die auf Grundlage der Arbeitnehmerfreizügigkeit nach Deutschland zugewandert sind.

Beratungsstellen und Migrantenorganisationen, die an der Erreichung neuer Zielgruppen interessiert und für eine Verweisberatung aus den sozialen Medien offen sind, werden im Projekt eingebunden. Auch Beratungsstellen und Migrantenorganisationen, die der Zusammenarbeit anfangs skeptisch gegenüberstehen, weil die Beratung in sozialen Medien für diese zum Beispiel ein neues und/oder zusätzliches Arbeitsfeld darstellt, werden als potentielle Partner, auch in Bezug auf die Verweisberatung, gesehen.

Das Projekt erstreckt sich auf das gesamte Bundesgebiet. Eine regionale Begrenzung der digitalen Beratungstätigkeit findet nicht statt. Zu berücksichtigen ist darüber hinaus, dass sich bei der

Arbeit in den sozialen Medien oft aufgrund fehlender Informationen über die Ratsuchenden weder die Nationalität oder Staatsangehörigkeit noch der aktuelle Wohnort der Ratsuchenden verlässlich bestimmen lassen. Die Zugehörigkeit der Ratsuchenden zu den Zielgruppen lässt sich lediglich anhand der Mitgliedschaft in einem bestimmten auf die Zielgruppen ausgerichteten Forum, der benutzten Sprache sowie der seitens der Ratsuchenden gestellten Frage erkennen. Die Möglichkeiten zur Ermittlung weiterer persönlicher Informationen über die Ratsuchenden in den sozialen Medien sind, aufgrund der bestehenden Bestimmungen zum Schutz der Privatsphäre, eingeschränkt (vergleiche 7.3.).

2.2. Hauptaufgaben der Beratenden

Die Hauptaufgaben der Beratenden im Arbeitsalltag des Projekts sind:

- 1) Zweimal täglich Besuch der aktiven, aktuell betreuten Social-Media-Spaces (Webforen, Gruppen etc.), Datenerhebung, Analyse und Kategorisierung von Fragen nach Komplexitätsgrad (siehe 4.2.)
- 2) Bearbeitung von Fragen:
 - Schnelle Reaktion, wenn möglich Erstinformation (Qualität hat Vorrang)
 - Direkte Kommunikation, Nachfragen bei Ratsuchenden
 - Verweis auf bestehende Informations- und Beratungsangebote (sowohl online als auch offline)
 - Einsatz von Informationsmedien (Videos, Informationsgrafiken etc.)
 - Inhaltliche und/oder rechtliche Recherche (Qualität)
 - Fallberatungen und Abstimmung besonders komplexer Fragestellungen
- 3) Analyse der in der jeweiligen Community aktuell genutzten Social-Media-Spaces
- 4) Dokumentation und Qualitätssicherung
- 5) Sammlung häufig auftretender Fragen
- 6) Kommunikation und Kooperation mit Migrantenorganisationen und Beratungsstellen
- 7) Analyse, welche Informationsmedien (Grafiken, Videos etc.) am meisten abgerufen/genutzt werden.
- 8) Phasenweise: Wissenschaftliche Auswertung der Informations- und Beratungsarbeit
- 9) Phasenweise: Konzeption von Informationsmedien und Betreuung von Auftragnehmenden
- 10) Phasenweise: Konzeption und Umsetzung von Informationskampagnen, die initiativ Informationen in die Community geben
- 11) Phasenweise: Konzeption und Durchführung von Schulungen und Veranstaltungen

2.3. Einbindung von Beratungsstellen und Migrantenorganisationen

Die Einbindung und das Empowerment von Migrantenorganisationen ist ein wichtiges Ziel des Projektes und der Beauftragten der Bundesregierung für Migration, Flüchtlinge und Integration. Sie wird im Projekt auf mehreren Ebenen umgesetzt:

A. Vertreterinnen und Vertreter der Migrantenorganisationen (Polen, Rumänien, Bulgarien) werden das Projekt als Mitglieder des Beirats beratend begleiten. Für die Teilnahme an den Sitzungen wird eine Aufwandsentschädigung bereitgehalten.

B. Migrantenorganisationen werden in das Fachgespräch zu Beginn und in die Abschlussveranstaltung zum Ende des Projektes eingebunden.

C. In den zweimal jährlich stattfindenden Veranstaltungen und Workshops werden Migrantenorganisationen der polnischen, bulgarischen und rumänischen Communities angesprochen. Die Veranstaltungen enthalten Schulungsanteile und dienen zudem der Vernetzung der Migrantenorganisationen mit weiteren Akteuren im Themenfeld.

D. Mindestens einmal im Projektverlauf wird zudem ein Seminar für Migrantenorganisationen zum praktischen Kompetenzerwerb in der aufsuchenden Information und Beratung in sozialen Medien angeboten, das in Kooperation mit der Bundeszentrale für politische Bildung stattfinden soll.

E. Darüber hinaus werden soziale Medien, die von Migrantenorganisationen und/oder lokalen Beratungsstellen betrieben werden, gezielt in die Arbeit eingebunden, indem feste Kooperationen vereinbart und auch Auftragsmittel für die Mitarbeit bereitgehalten werden. Dies geschieht vor allem im Rahmen der Informationskampagnen, die einzelne, besonders wichtige Themen aktiv in die sozialen Netzwerke einspeisen.

F. Zudem werden feste Kontakte mit wichtigen Administratorinnen und Administratoren von sozialen Medien (Facebookgruppen, Blogs, Twitterkanäle etc.), die auf die Zielgruppen ausgerichtet sind, aufgebaut.

G. Schließlich werden auch Informationen von Migrantenorganisationen, die für die Zielgruppen des Projektes relevant sind, in der eigenen Social-Media-Arbeit geteilt und erreichen so eine höhere Reichweite.

2.4. Beirat

Das Projekt richtet einen Beirat ein, der sich aus Vertreterinnen und Vertretern von Migrantenorganisationen (Polen, Rumänien, Bulgarien) und Beratungsstellen (Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege), einer Expertin/einem Experten aus der Social-Media-Arbeit sowie der Gleichbehandlungsstelle EU- Arbeitnehmer zusammensetzt. Der Beirat berät zu wichtigen strategischen Entscheidungen für das Projekt und tagt zweimal jährlich.

2.5. Informationsangebote und Informationskampagnen

Für die Arbeit des Projektes sind zwei weitere Arbeitspakete von zentraler Bedeutung. Basierend auf der Evaluation aus der laufenden Beratungsarbeit in sozialen Medien werden in diesem Projekt neue Formate für kleine, multimediale Informationsangebote, wie z. B. Videos, Chatbots, Infografiken und Peer-to-Peer-Beratung zu den häufigsten Fragen erstellt und erprobt.

Unterschiedliche Formate werden in ihrer Informationswirkung auf die Zielgruppen ausprobiert und gegebenenfalls weiterentwickelt. Es werden dafür Mittel über Auftragsvergaben bereitgestellt. Bei der Entwicklung der Informationsmedien wird auf die Erfahrungen mit dem „Handbook Germany“, einer mehrsprachigen Informationsplattform für geflüchtete Menschen und Zugewanderte in Deutschland, zurückgegriffen und eine Kooperation angestrebt.

Unter Nutzung dieser neuen Informationsmedien werden zudem Informationskampagnen zu relevanten Themen für EU-Neuzugewanderte im Kontext der Arbeitsintegration gestartet. Diese erfolgen in enger Zusammenarbeit mit Migrantenorganisationen.

3. Beratung in sozialen Medien

Das Internet bietet der Beratungsarbeit zusätzliche Möglichkeiten der Information und Kommunikation und kann somit als sinnvolle Ergänzung und Erweiterung der herkömmlichen Beratungsangebote genutzt werden. Erfahrungsgemäß bietet die Nutzung von sozialen Medien eine ideale Möglichkeit für den Erstkontakt und die Erstberatung, weil sie einfach und anonym erfolgen kann. So können Hemmschwellen abgebaut und die Ratsuchenden bei Bedarf an die existierenden Beratungsstellen verwiesen werden.

Gerade im Kontext Arbeitsmarkt und Arbeitsrecht werden soziale Medien von den Zielgruppen zunehmend stark zum Austausch und zur Verbreitung von Informationen genutzt. Die Beratungsarbeit zum Thema Arbeitsrecht wird sich daher in Zukunft mehr und mehr in den sozialen Netzwerken ausweiten und weiterentwickeln müssen. Im Folgenden werden der Rahmen und die Besonderheiten der Beratung in sozialen Medien beschrieben.

3.1. Formen der Beratung

Es gibt verschiedene Arten von „Social Media“. Erfahrungsgemäß ist je nach Community unterschiedliches Informationsverhalten festzustellen. In manchen Communities werden Webforen, in den anderen eher Facebook bzw. WhatsApp-Gruppen oder auch YouTube-Kanäle stärker genutzt. „MB 4.0 – Gute Arbeit in Deutschland“ orientiert sich am Bedarf und am bestehenden Informationsverhalten der Zielgruppen. Aus diesem Grund berücksichtigt das Beratungsteam bei der Beratungsarbeit, dass sich das Verhalten der Zielgruppen im Hinblick auf die Nutzung der sozialen Medien stetig weiterentwickelt, und passt gegebenenfalls die Beratung den Veränderungen an.

Bei der Beratung in den sozialen Medien werden durch das Beratungsteam je nach Bedarf die nachfolgend vorgestellten Formen der Beratung verwendet:

Webforen-Beratung

Online-Foren erlauben den Ratsuchenden, sich mit anderen Internetnutzerinnen und -nutzern sowie Beraterinnen und Beratern auszutauschen. Viele Webforen erfordern eine Registrierung der Nutzenden, haben aber ansonsten keine Zugangsbeschränkung, so dass die Beratung in der Regel öffentlich oder halb-öffentlich stattfindet und die Beratungsinhalte durch Dritte mitgelesen werden können. Dadurch haben andere Ratsuchende die Möglichkeit, sich über ähnliche Problemlagen und deren Lösungswege zu informieren, ohne direkt eine individuelle Beratung in Anspruch nehmen zu müssen. Webforen dienen auf diese Weise auch dem themenspezifischen Informationsgewinn. Für die Umsetzung des Beratungsangebotes in den Webforen werden professionell eingerichtete Nutzerkonten eingesetzt.

Beratung in Facebook-Gruppen

Facebook-Gruppen sind auf der halb-öffentlichen Social-Media-Plattform Facebook meist privat eingerichtet und in sich geschlossen. Sie haben in den letzten Jahren eine enorme Verbreitung erfahren. Viele Menschen empfinden sie als einen Raum, der geschützter ist als das „große, all-

gemeine“ Facebook und bewegen sich in ihm oft ungezwungener. Dabei werden die geschlossenen Gruppen oft von Administratorinnen und Administratoren moderiert, die für die Gruppenmitglieder bestimmte Verhaltensregeln aufstellen. Facebook stellt somit eine Plattform dar, die sowohl für die Beratungsarbeit als auch Erprobung von innovativen Beratungs- und Informationsangeboten in den sozialen Medien in Form von unterschiedlichen Informationsmedien und Informationskampagnen genutzt werden kann. Die Beratung findet über professionelle Facebook-Nutzerkonten sowohl in offenen, als auch in geschlossenen Gruppen statt. Bei offenen Gruppen sind Mitglieder und Inhalte für alle, bei geschlossenen Gruppen nur für die Mitglieder einsehbar.

Beratung in Blogs

Als Blog wird in der Regel ein Online-Textinhalt verstanden, den eine Person in chronologisch gestalteter Reihenfolge in der Form kurzer Tagebucheinträge verfasst. In manchen Communities werden sog. Themenblogs als eine Informationsquelle stark genutzt. Blogs könnten seitens des Beratungsteams gegebenenfalls zur modellhaften Erprobung von innovativen Beratungs- und Informationsangeboten in den sozialen Medien in Form von unterschiedlichen Informationsmedien und Informationskampagnen genutzt werden. Die Besonderheit bei der Beratungsarbeit in Blogs wäre jedoch, dass die Veröffentlichung von Beratungs- und Informationsangeboten grundsätzlich nur mit Zustimmung der Administratorinnen und Administratoren der Blogs möglich ist. Es ist somit die Einholung eines entsprechenden Einverständnisses als Zwischenschritt vor der Veröffentlichung eines Beitrags erforderlich.

Beratung in WhatsApp-Gruppen

WhatsApp-Gruppen sind grundsätzlich geschlossene Gruppen. Sie werden von den Nutzenden als privat wahrgenommen und eine Beteiligung ist nur auf Einladung möglich. Erfahrungsgemäß wird in Facebook-Gruppen und Webforen gelegentlich auf Diskussionen in WhatsApp-Gruppen verwiesen bzw. es wird im Rahmen der Diskussion ein entsprechender Link gepostet/geteilt. Sollte das Beratungsteam auf Fragestellungen in WhatsApp-Gruppen aufmerksam werden und einen Zutritt erreichen, wird selbstverständlich auch in diesen beraten.

Beratung auf Twitter

Die maximale Anzahl an Zeichen beträgt bei Twitter 280 Zeichen (incl. Leerzeichen). Aus diesem Grund eignet sich Twitter weniger zur Beantwortung von Fragen. Da Twitter aus unterschiedlichen Content-Formaten besteht, bieten Text, Links, Fotos und Videos den Nutzenden mehr Optionen bei der Veröffentlichung von Inhalten. Twitter kann somit gegebenenfalls zur modellhaften Erprobung von innovativen Beratungs- und Informationsangeboten in den sozialen Medien in Form von unterschiedlichen Informationsmedien und Informationskampagnen genutzt werden. Des Weiteren kann bei Twitter angesichts der Begrenzung der Zeichenzahl gegebenenfalls zusätzlich mit Links und Hashtags gearbeitet werden, die auf ausführlichere Inhalte oder Diskussionen verweisen.

Beratung auf Instagram

Das Hauptaugenmerk liegt bei Instagram auf visuellen Inhalten, sodass sich Instagram schon aus diesem Grund weniger als Plattform zur Beantwortung von komplexen arbeitsrechtlichen Fragen eignet. Instagram könnte aber gegebenenfalls zur modellhaften Erprobung von innovativen Beratungs- und Informationsangeboten in den sozialen Medien in Form von unterschiedlichen Informationsmedien und Informationskampagnen genutzt werden. Da es bei der Textlänge auf Instagram (anders als bei Twitter) keine Begrenzung gibt, könnten auch längere Textbeiträge zur Ergänzung der geposteten Fotos/Bilder/Videos/anderer Informationsmedien beigefügt werden.

Beratung auf YouTube

Auf YouTube werden inzwischen auch viele von Nutzenden selbst erstellte Informations- und Beratungsvideos angeboten. Die dazu vorhandene Kommentarfunktion kann von den Beratern des Projektes für Korrekturen bei Fehlinformationen, für ergänzende Informationen sowie zum Verweis auf eigene Informationsmedien verwendet werden. Eine weitere Möglichkeit besteht in der Einrichtung eines YouTube-Kanals für das Projekt. Ein YouTube-Kanal ist der individuelle Bereich eines YouTube-Nutzenden und lässt sich individuell gestalten; so kann man beispielsweise das Titelbild oder den Titel des Kanals ändern sowie bestimmte Module hinzufügen und löschen. Ein Kanal könnte somit auch zur modellhaften Erprobung von innovativen Beratungs- und Informationsangeboten in Form von unterschiedlichen Informationsmedien und Informationskampagnen genutzt werden.

Im Hinblick auf die oben ausgeführten Formen der Beratung ist zu berücksichtigen, dass die Aufzählung der Beratungsformen aufgrund des sich ständig wandelnden Nutzungsverhaltens der Ratsuchenden nicht abschließend ist und laufend ergänzt werden kann.

Laut aktuellen Studien werden Facebook-Gruppen und bestimmte Webforen zurzeit am stärksten von den ausgewählten Zielgruppen genutzt, sodass sich die Beratung voraussichtlich auf diese Plattformen konzentrieren wird (Stapf 2017: 8-9). Für die Informationskampagnen hingegen können viele unterschiedliche Plattformen genutzt werden.

3.2. Transparenz

Das Beratungsteam des Projektes „MB 4.0 – Gute Arbeit in Deutschland“ berät über professionelle Nutzerkonten, aus denen klar ersichtlich ist, dass es sich dabei um Mitarbeitende des Projektes und des Projektträgers handelt. Diese Konten erlauben die Recherche von beratungsrelevanten Fragen und die Diskussionen in den von Neuzugewanderten genutzten Kommunikationsräumen. Die Nutzerkonten sind mit Klarnamen als Konten individueller Personen eingerichtet, nicht als Projekt- oder Organisationskonten und verfügen über ein Impressum. Sie werden unter den Namen der Beratenden geführt, was für den Aufbau der Reputation und auch aus Gründen der Berufsethik von besonderer Relevanz ist.

Um die Förderung des Projektes durch die Gleichbehandlungsstelle EU-Arbeitnehmer der Beauftragten der Bundesregierung für Migration, Flüchtlinge und Integration transparent zu machen, werden die entsprechenden Logos in den Nutzerkonten sichtbar sein. Außerdem werden das Logo von Minor und das speziell für das Projekt entwickelte Projektlogo eingebunden.

Mit dem Ziel der Transparenz bemüht sich „MB 4.0 – Gute Arbeit in Deutschland“, sofern möglich, direkten Kontakt zu den Administratorinnen und Administratoren der Social-Media-Plattformen bzw. den Gruppen aufzunehmen, um sie über den Hintergrund und die Tätigkeit des Projektes zu informieren. Eine formale Zusammenarbeit mit den Administratorinnen und Administratoren, z. B. zum Zweck der Evaluation oder Datenanalyse, kann ebenfalls in Betracht gezogen werden.

3.3. Aufbau der Reputation

Mit Hilfe der Benutzerkonten und einer kontinuierlichen, glaubwürdigen und unterstützungsorientierten Arbeit baut das Beratungsteam eine Reputation auf, die für eine dauerhafte und weitreichende Wahrnehmung der Beiträge von besonderer Wichtigkeit ist. Der Aufbau der Reputation, die auf Glaubwürdigkeit und Vertrauen beruht, ist angesichts der widersprüchlichen und oft schlichtweg falschen Informationen in sozialen Medien von besonderer Relevanz. Dies gilt umso mehr, als das Fehlen von verlässlichen Informationen oft zur Desinformation und Desorientierung bei den Ratsuchenden führt. Das Ziel ist es, dass das Beratungsteam des Projekts „MB 4.0 – Gute Arbeit in Deutschland“ aufgrund seiner Professionalität als verlässliche Quelle für die Ratsuchenden und die Öffentlichkeit wahrgenommen wird.

3.4. Mehrsprachigkeit

Das Projekt „MB 4.0 – Gute Arbeit in Deutschland“ betreibt individuelle Nutzerkonten in den Herkunftssprachen der Projektzielgruppen, d. h. aktuell in Polnisch, Bulgarisch und Rumänisch. Damit werden die Verständlichkeit und Zugänglichkeit der Informationen für die jeweiligen Zielgruppen garantiert. Für die Zwecke der Qualitätskontrolle und Dokumentation übersetzt „MB 4.0 – Gute Arbeit in Deutschland“ komplexere Beiträge von Ratsuchenden aus den jeweiligen Sprachen ins Deutsche und die Beratungsantworten aus dem Deutschen in die Zielsprache nach bestem Wissen und Gewissen unter Einbeziehung aller wichtigen Informationen. Sollten seitens der Ratsuchenden Fragen auf Deutsch oder Englisch gestellt werden, wird selbstverständlich auch auf Deutsch und Englisch informiert und beraten.

3.5. Sprachgebrauch

In sozialen Medien ähnelt der Sprachgebrauch eher der gesprochenen Umgangssprache als der redigierten Sprache in Büchern und Zeitungen. Sprache wird beim dialogischen Kommunizieren im Netz oft sehr ökonomisch gehandhabt, zum Beispiel wird konsequent klein geschrieben oder Tippfehler werden unkorrigiert gelassen. Oft entwickeln die Online-Communities eine eigene Sprache, die kürzer, prägnanter, visualisierter und durch Neu-/Weiterentwicklung von deutschen, aus Recht und Bürokratie stammenden Begrifflichkeiten geprägt ist. In Anbetracht dieser Entwicklung beachtet das Beratungsteam bei der Formulierung der Antworten und Beiträge in den sozialen Medien den Sprachgebrauch, der in den jeweiligen Communities üblich ist und passt die Antworten auch dem Sprachgebrauch der jeweiligen Gruppe an. „MB 4.0 – Gute Arbeit in Deutschland“ stellt sicher, dass trotzdem alle essentiellen und relevanten Informationen in den Antworten enthalten sind und rechtlich relevante Begriffe gegebenenfalls erklärt werden.

4. Allgemeine Richtlinien zur Bearbeitung von Fachfragen

4.1. Allgemeines

Das Beratungsteam beantwortet die gestellten Fachfragen innerhalb von kurzer Zeit im Rahmen der professionellen, insbesondere datenschutzrechtlichen und ethischen Bestimmungen. Die Antworten des Beratungsteams „MB 4.0 – Gute Arbeit in Deutschland“ enthalten

- Information,
- Verweis auf bestehende digitale Informations- und Beratungsangebote (Websites der Gleichbehandlungsstelle EU-Arbeitnehmer, Handbook Germany, Beratungsstellen, Gewerkschaften, Bundesagentur für Arbeit etc.),
- Erstberatung und
- Verweis an lokale Beratungsstellen.

4.2. Zeitnahe Beantwortung der Fachfragen

Die sozialen Medien sind durch eine zunehmend hohe Geschwindigkeit und eine Schnelllebigkeit der Kommunikation geprägt. Die Antwortgeschwindigkeit spielt somit eine entscheidende Rolle bei der Wahrnehmung der Informationen durch die Ratsuchenden. Eine hohe Reaktionsgeschwindigkeit trägt zum Aufbau einer positiven Reputation bei.

Die Fragen werden nach Grad der Komplexität (vergleiche 4.3.) sortiert und entsprechend zeitnah beantwortet:

I. Einfache Fragen: sofort.

II. Fragen mit geringer Komplexität: innerhalb von 2 Werktagen (gegebenenfalls mit Zwischenmeldung an den Fragenden).

III. Fragen mit hoher Komplexität, die einer Recherche bedürfen: innerhalb von 4 Werktagen, wobei dem Fragenden zwischenzeitlich mitgeteilt wird, dass man sich des Themas annimmt.

Bezüglich des oben aufgestellten zeitlichen Rahmens für die Beantwortung der Fachfragen ist zu berücksichtigen, dass das Beratungsteam an den Werktagen Montag bis Freitag arbeitet.

Im Zusammenhang mit der Notwendigkeit einer hohen Reaktionsgeschwindigkeit bei Beantwortung der gestellten Fragen darf die hohe Relevanz im Hinblick auf die Gewährleistung der Qualität der Antworten auf die gestellten Fachfragen nicht aus den Augen gelassen werden. Dabei erscheint es wichtiger, die Qualität der Beratungsarbeit sicherzustellen, als die hohe Reaktionsgeschwindigkeit zu gewährleisten, wie sie in den sozialen Medien üblich ist.

In den Antworten wird immer explizit darauf hingewiesen, dass es sich um eine allgemeine Information bzw. um eine Erstberatung handelt. Bei Fachfragen mit besonders hoher Komplexität wird darauf hingewiesen, dass diese Frage nicht verlässlich bzw. nicht unter Wahrung des Da-

tenschutzgebotes in den sozialen Medien beantwortet werden kann und es wird auf eine passende Präsenzberatungsstelle verwiesen. Zu den Vorlagen für die Erstberatung vergleiche Anlage 1: Vorlagen für die Erstberatung.

4.3. Komplexität

Die Beantwortung von Fragen in den sozialen Medien erfolgt nach Grad der Komplexität (vergleiche 4.2.). Obwohl „Komplexität“ rechtlicher Regelungen und Sachverhalte schon seit Jahrzehnten in den Rechtswissenschaften diskutiert wird, existiert leider kein einheitlicher Standard zu ihrer Beschreibung.¹ Seitens des Beratungsteams wird bei der Bestimmung des Grades der Komplexität wie folgt vorgegangen: Mit der Aufnahme eines Beratungsfalls wird von dem jeweiligen Mitglied des Beratungsteams anhand der zur Verfügung gestellten Informationen und der angesetzten Maßstäbe „Dichte“² und „Interdependenz“³ eine vorläufige Einschätzung über die Komplexität eines Falls abgegeben. Diese Einschätzung kann im Laufe der Beratung durch neue Erkenntnisse angepasst werden. Da derartig vorgenommene Einschätzungen durch subjektive Faktoren (Vorkenntnisse, Annahmen, Aversion bzw. Affinität für gewisse Themen etc.) beeinflusst ist, kann erwartet werden, dass sich die Einschätzung von Komplexität je nach bearbeitendem Mitglied des Beratungsteams systematisch unterscheidet. Diesen systematischen Verzerrungen wird durch eine Reihe von Maßnahmen entgegengewirkt. Einerseits findet ein regelmäßiger Austausch innerhalb des Beratungsteams über Bewertungspraktiken und -erfahrungen statt. Andererseits werden besondere Fälle jeder Komplexitätsstufe gemeinsam besprochen und als Referenzpunkte für die Bewertung weiterer Fälle festgelegt. In diesem Kontext werden auch Grenzfälle und die Begründung für deren Einordnung in die jeweilige Komplexitätsstufe besprochen. Schließlich hilft die niedrige, 3-stufige Skalierung der Komplexitätsskala im Gegenteil zu einer höheren Skalierung dabei, individuelle Unterschiede in der Komplexitätseinschätzung zu nivellieren. Diese Maßnahmen sollen gemeinsam im Zeitverlauf zu einer zunehmenden Harmonisierung und näherungsweise Konvergenz zwischen den einzelnen Mitgliedern des Beratungsteams führen.

4.4. Passende Verweisberatung

Die Beratungsarbeit umfasst auch den Verweis auf bestehende Informations- und Beratungsangebote sowie an lokale Beratungsstellen (vergleiche 4.1.).

Das Beratungsteam arbeitet mit Beratungsstellen und Migrant*innenorganisationen zusammen, die an der Erreichung neuer Zielgruppen interessiert sind und für eine Verweisberatung aus den sozialen

¹ Stellvertretend für die Debatte an dieser Stelle: Towfigh 2009: 29-73.

² „Dichte“ wird darin verstanden als die „Anzahl der zu berücksichtigenden normativen Informationen, also die Zahl der Tatbestandsvoraussetzungen und Rechtsfolgenanordnungen bzw. Wirkungen innerhalb einer positiven Rechtsnorm“ (Towfigh 2009: 31f.), die nicht durch Länge oder sprachliche Klarheit eines Gesetzestextes abgebildet wird.

³ „Interdependenz“ ist in dem Maß gegeben, in dem „Normen oder deren Fragmente sich aufeinander beziehen oder gegenseitig bedingen“ (Towfigh 2009: 32). Im Kontext von arbeitsrechtlichen Beratungsfällen kann auch die Menge an zu berücksichtigender Rechtsprechung unter „externer“ (sich nicht direkt aus dem Gesetz ergebender) „Interdependenz“ gefasst werden.

Medien offen sind. Bei der Verweisberatung konzentriert sich „MB 4.0 – Gute Arbeit in Deutschland“ soweit wie möglich auf öffentliche bzw. öffentlich geförderte Institutionen oder Beratungsstellen, die unabhängige, verlässliche und kostenlose Beratung anbieten.

„MB 4.0 – Gute Arbeit in Deutschland“ bemüht sich, die Ratsuchenden thematisch und regional möglichst passgenau an die Präsenzberatungsstellen zu verweisen, die zu ihrer Frage beraten können. Um die Passgenauigkeit gewährleisten zu können, wird bei Bedarf Kontakt zu den jeweiligen Beratungsstellen aufgenommen und über die potentielle Verweisberatung an sie informiert. Kommen mehrere relevante Verweisberatungsstellen in Frage, wird versucht, an eine Stelle zu verweisen, die für die Ratsuchenden aus zeitlichen, inhaltlichen oder geografischen Gründen am günstigsten ist.

4.5. Verwendung von audiovisuellen Medien

Audiovisuelle Medien wie Fotos, Grafiken, Videos etc. sind in den sozialen Medien sehr populär und finden häufig, abhängig vom Thema, mehr Beachtung als reine Textbeiträge.

In dem Projekt „MB 4.0 - Gute Arbeit in Deutschland“ werden neue Formate für kleine, multimediale Informationsangebote, wie z. B. Videos, Chatbots, Infografiken und Peer-to-Peer-Beratung zu den häufigsten Fragen erstellt, erprobt und gezielt eingesetzt (vergleiche 2.5.).

Zu manchen Beratungsthemen gibt es inzwischen auch erklärende Medien wie z. B. Infografiken oder Infovideos aus verlässlichen Quellen (z. B. Handbook Germany, BMFSFJ). Wenn dies relevant für die Beantwortung der Fragen ist, setzt „MB 4.0 - Gute Arbeit in Deutschland“ Links zu solchen externen Ressourcen in den Antworten ein. Aus urheberrechtlichen Gründen darf das Projekt allerdings nur auf bestehenden Plattformen wie YouTube eingebettete Videos und Medien unter „Creative Commons“ Lizenz und Links zu externen Quellen einsetzen.

5. Verhaltensregeln für Beraterinnen und Berater

5.1. Allgemeines

Die Beratenden des Projektes „MB 4.0 – Gute Arbeit in Deutschland“ vermeiden nach Möglichkeit Dispute und Konflikte mit anderen Nutzenden (außer in Fällen von z. B. menschenfeindlichen Äußerungen bzw. Hate Speech – vergleiche 5.3.) und begegnen den anderen Nutzenden stets mit Respekt und Sachlichkeit. Des Weiteren respektiert das Beratungsteam des Projektes „MB 4.0 – Gute Arbeit in Deutschland“ die Selbsthilfekultur in den sozialen Medien, es bemüht sich aber gleichzeitig, Falschinformationen zu korrigieren und Informationslücken auszugleichen.

5.2. Umgang mit der Selbsthilfekultur in den sozialen Medien

„MB 4.0 – Gute Arbeit in Deutschland“ respektiert die oft sehr lebendige Selbsthilfekultur und gegenseitige Unterstützung, die unter Ratsuchenden in den sozialen Medien vielfach stattfindet. Wo Nutzende untereinander Erfahrungen und Informationen austauschen und dies die Fragen der Ratsuchenden passend und ausreichend beantwortet, sieht „MB 4.0 – Gute Arbeit in Deutschland“ keinen Beratungsbedarf. Vielmehr konzentriert sich „MB 4.0 – Gute Arbeit in Deutschland“ bei der Auswahl der Fragen auf die Beiträge, zu denen entweder keine oder wenige Antworten anderer Nutzenden vorhanden sind oder wo widersprüchliche oder sogar Falschinformationen geteilt werden.

5.3. Umgang mit Hate Speech

Als Hate Speech werden sprachliche Handlungen gegen Einzelpersonen und/oder Gruppen mit dem Ziel der Abwertung oder Bedrohung aufgrund ihrer Zugehörigkeit zu einer benachteiligten Gruppe in der Gesellschaft bezeichnet (No Hate Speech Movement Deutschland 2018). Die Person oder Gruppe muss dafür rein zahlenmäßig nicht in der Minderheit sein, andersherum sind Minderheitengruppen nicht automatisch benachteiligt.

Im Falle der Konfrontation des Beratungsteams mit Hassrede in sozialen Netzwerken werden diejenigen Kommentare, die Hassrede enthalten und auf den Seiten/Profilen des Projektes gepostet werden, gelöscht. Bei Kommentaren, die bei Instagram, Twitter, Facebook etc. gepostet werden, wird der Vorfall dokumentiert, gemeldet und die Löschung beantragt.

Bei der Dokumentation wird dabei beachtet, dass auch die vorangegangenen Kommentare oder Fotos festgehalten werden, denn oft ergibt sich die Schwere einer Beleidigung erst aus dem Zusammenhang. Des Weiteren werden das Datum und die Uhrzeit des Kommentars dokumentiert. Dazu wird das Uhrzeit-Fenster neben dem Kommentar geöffnet und ein Screenshot gemacht. Da auch die User-ID festgehalten werden muss, wird das Profil des Kommentierenden geöffnet und die komplette URL-Adresse oben im Browser abfotografiert. Bei Screenshots werden das eigene Profilbild und befreundete Accounts/Profile in den Spalten am Rand geschwärzt, damit das Beweismaterial anonym bleibt und so eventuelle zusätzliche Anfeindungen vermieden werden.

Für die Löschung werden die internen Möglichkeiten der genutzten Social-Media-Plattformen genutzt. In extremen Fällen werden die Vorgänge unter dem Gesichtspunkt der strafrechtlichen Relevanz geprüft und gegebenenfalls eine Strafanzeige bei der zuständigen Internetwache der Polizei gemeldet.

5.4. Umgang mit Falschinformationen und kontroversen Diskussionen

Sollte das Beratungsteam des Projektes „MB 4.0 – Gute Arbeit in Deutschland“ nachweislich Falschinformationen als Antworten auf Beratungsanfragen in den sozialen Medien identifizieren, bemüht sich dieses, die Falschinformation mithilfe der Publikation von korrekten Antworten auf die Frage zu korrigieren und auf die verlässliche Quelle der richtigen Information hinzuweisen. Gegebenenfalls weist „MB 4.0 – Gute Arbeit in Deutschland“ dabei auch explizit auf die vorhergehende Falschinformation hin.

Eventuell kontroversen Diskussionen und Meinungsverschiedenheiten tritt das Beratungsteam mit Sachlichkeit gegenüber. Dabei wird seitens des Beratungsteams ein besonderer Wert auf einen von gegenseitigem Respekt geprägten Umgang gelegt.

5.5. Abgrenzung der Beratungsarbeit vom Privatleben

Die Beratungsarbeit in den sozialen Medien ist erfahrungsgemäß dadurch gekennzeichnet, dass man über viele Kanäle (Facebook, Webforen etc.) gleichzeitig und verzögerungsfrei erreichbar ist. Auf Seiten der Ratsuchenden äußert sich diese Eigenschaft darin, dass diese regelmäßig außerhalb der eigentlichen Arbeitszeiten des Beratungsteams ihre Anliegen und Probleme kommunizieren. Sie befinden sich aufgrund der fehlenden Sprachkenntnisse häufig in ausweglosen Lagen und benötigen sofortige Unterstützung und Abhilfe. Die Gefahr der Vermischung von Arbeit und Privatleben ist aufgrund dessen besonders hoch. Eine deutliche Trennung zwischen Arbeits- und Privatsphäre erscheint notwendig. Eine Trennlinie im Rahmen des Projektes wird dadurch gezogen, dass die Beratungsarbeit nur an den Werktagen Montag bis Freitag von 9:00 bis 15:00 Uhr stattfindet. Auf die Tatsache, dass für die Beratungsarbeit feste Arbeitszeiten festgelegt sind, wird auf allen Profilen, Seiten, Kanälen in den sozialen Medien hingewiesen. Die Beratungsarbeit findet nur während der festgelegten Arbeits-/Beratungszeiten statt. Um die ständige Erreichbarkeit an Wochenenden, Feiertagen, in der Nacht über die mobilen Geräte zu unterbinden, erfolgt seitens der Beratenden keine Installation der Dienste auf den eigenen mobilen Geräten.

5.6. Umgang mit Erschleichen von Beratungsleistungen und unerlaubter Rechtsberatung

Gelegentlich, wenn nur sehr selten, wird seitens der Ratsuchenden der Versuch des Erschleichens von Beratungsleistungen unternommen. Hinter dem angeblichen Ratsuchenden verbirgt sich dann eine Person, die die Leistungen an Dritte entgeltlich erbringt und sich die benötigten Informationen unentgeltlich beschaffen will. Die seitens des Beratungsteams kostenlos erbrachten Leistungen werden dann von dem „angeblichen Ratsuchenden“ entgeltlich an Dritte weitergeben.

Dabei ist das Erbringen der Rechtsberatung in Deutschland nicht ohne weiteres zulässig. Wer in Deutschland Rechtsleistungen erbringen darf, ist in Rechtsdienstleistungsgesetz (RDG) geregelt. Das RDG setzt der Erbringung von Rechtsdienstleistungen außerhalb des rein privaten unentgeltlichen Bereichs Grenzen (Komitowski & Skwarek 2018: 16-20). Im Falle eines hinreichenden Verdachts von unerlaubter Rechtsberatung kann seitens des Beratungsteams eine Meldung an die zuständige Rechtsanwaltskammer erfolgen, die dann evtl. weitere Schritte einleitet. Auf diese Weise soll dazu beigetragen werden, die Ratsuchenden vor unqualifizierter und in der Regel auch überteuerter Rechtsberatung zu schützen. Im Falle des Vorliegens von Beweisen für die unerlaubte Rechtsberatung erfolgt des Weiteren eine Meldung an die Beratungsstellen, die Administratorinnen und Administratoren bzw. Moderatorinnen und Moderatoren von weiteren Gruppen, um zu erreichen, dass die Person aus den Gruppen ausgeschlossen wird beziehungsweise an sie keine Beratungsleistungen erbracht werden.

Zu berücksichtigen ist, dass aufgrund der Natur der Beratung in den sozialen Medien sowie der Möglichkeit der schnellen und unkomplizierten Möglichkeit des Identitätswechsels (wie Änderung des Namens bzw. Löschung eines Profils und gleichzeitiger Erstellung eines neuen Kontos unter einem Phantasienamen) die Möglichkeiten des Beratungsteams begrenzt sind.

6. Kompetenzmanagement in der Beratung

Das Ziel des Projektes „MB 4.0 – Gute Arbeit in Deutschland“ ist die Unterstützung von Arbeitnehmenden und Arbeitssuchenden aus Polen, Bulgarien und Rumänien bei der Wahrnehmung ihrer Rechte, die ihnen im Rahmen der Arbeitnehmerfreizügigkeit in Deutschland zustehen. Die Unterstützung erfolgt durch Information und Beratung in den sozialen Netzwerken. Die für das Projekt tätigen Beraterinnen und Berater verfügen über sehr gute Sprachkenntnisse der jeweiligen Herkunftsländer sowie über gute Englischkenntnisse. Des Weiteren verfügt das Beratungsteam über entsprechende Fachkenntnisse, da die Beratung unter Beteiligung einer Volljuristin erfolgt.

6.1. Schwerpunkte Branchen

Die Beratung konzentriert sich auf Menschen aus Polen, Bulgarien und Rumänien, die auf Grundlage der Arbeitnehmerfreizügigkeit nach Deutschland zugewandert sind und Fragen zu ihrem Arbeitsverhältnis haben. Insbesondere wird dabei, falls eine Zuordnung anhand der gestellten Frage zu einer Branche möglich ist, auf Beschäftigte in den nachfolgend benannten Branchen geachtet, da Studien und Daten hier gehäufte Problemstellungen aufzeigen:

- Baugewerbe
- Dienstleistungsgewerbe
- Fleischindustrie
- Gastronomie
- Gebäudereinigung
- haushaltsnahe Dienstleistungen
- Lager/Logistik
- Landwirtschaft
- Pflege, insbesondere im häuslichen Bereich
- Saisonarbeit
- Transport
- Zeitarbeit

6.2. Schwerpunkte Beratungsthemen/Beratungsinhalte

Die Beratung konzentriert sich thematisch und inhaltlich insbesondere auf Fragen zu folgenden Bereichen (alphabetisch geordnet):

- Anerkennung der Ausbildung/Gleichwertigkeit der Abschlüsse
- Ansprüche bei Arbeitsunfall
- Ansprüche bei Krankheit
- Ansprüche bei Schwangerschaft
- (grenzüberschreitende) Arbeitnehmerüberlassung
- Arbeitsvertrag/Tarifvertrag
- Arbeitszeit/Überstunden
- Beendigung des Arbeitsverhältnisses
- Beschäftigung auf Basis von Werkverträgen

- Elternzeit und Elterngeld
- Entsendung
- Ergänzende Sozialleistungen
- Informationen zu SGB II und III
- Kindergeld
- Krankenversicherung
- Lohn/Lohnbetrug/Lohnabgaben
- Minijob/Teilzeit/Vollzeit
- Scheinselbständigkeit
- Urlaubsansprüche
- Zugang zum Arbeitsmarkt und Ausbildung
- Weitere

6.3. Erfassung von Diskriminierung

Im Rahmen des Projektes werden seitens des Beratungsteams Fälle von Diskriminierung erfasst. Eine Diskriminierung im rechtlichen Sinne ist eine Ungleichbehandlung einer Person aufgrund einer (oder mehrerer) rechtlich geschützter Diskriminierungskategorien ohne einen sachlichen Grund, der die Ungleichbehandlung rechtfertigt. Die Benachteiligung kann ausgedrückt sein z. B. durch das Verhalten einer Person, durch eine Vorschrift oder eine Maßnahme (Antidiskriminierungsstelle des Bundes, 2017: 33). Seitens des Beratungsteams werden sowohl die Fälle der Diskriminierung nach dem Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG) als auch die darüberhin-
ausgehenden Fälle der Diskriminierung aus Gründen/wegen

- der Rasse (z. B. Rassismus)
- der Staatsangehörigkeit
- der ethnischen Herkunft (z. B. Antiziganismus)
- des Geschlechts
- der Religion
- der Behinderung
- der Weltanschauung
- des Alters
- der sexuellen Identität

erfasst und dokumentiert. Dabei werden sowohl die Fragen, die seitens der Ratsuchenden gestellt werden als auch die Kommentare, die auf die Frage abgegeben werden, unter dem Gesichtspunkt der Diskriminierung überprüft.

7. Dokumentation, Qualitätssicherung der Beratungsarbeit und Evaluation

„MB 4.0 – Gute Arbeit in Deutschland“ dokumentiert alle erfassten Beratungsbeiträge, die Beratungsantworten darauf und die Reaktionen der Ratsuchenden auf unsere Antworten. Diese Dokumentation dient der Nachverfolgung der Fragen und der Evaluation unserer Arbeit.

7.1. Analyseinstrumente

Für die Dokumentation, Qualitätssicherung und Analyse der Beratungsarbeit in „MB 4.0 – Gute Arbeit in Deutschland“ stehen dabei folgende Optionen zur Verfügung:

Eigene Erfassung der Beratungsarbeit

Im Rahmen des Projektes „MB 4.0 – Gute Arbeit in Deutschland“ wird eine Dokumentation der Beratungsarbeit eingerichtet, die eine zentrale, leichte und schnelle Auswertung jederzeit ermöglichen soll (vergleiche Anlage 2: Datenerfassung zur Dokumentation). Die Daten werden regelmäßig von dem Beratungsteam ausgewertet und statistisch aufgearbeitet.

Bei der Datenerfassung orientiert sich das Beratungsteam an den verfügbaren benutzerdefinierten Informationen der Ratsuchenden z. B. in Bezug auf die Verteilung zwischen Männern und Frauen, regionale Verteilung, Zuordnung zu den Berufsgruppen etc., um die tatsächliche Erreichung der Zielgruppen zu überprüfen.

Analysetools

Für die Umsetzung der Beratungsarbeit in den sozialen Medien nutzt das Beratungsteam eine Vielzahl von Analysetools, die wertvolle Informationen liefern. Zum einen sind sie bei der Erstorientierung und Aufbau eines Netzwerkes bzw. die Erstellung einer Übersicht über bestehende Communities in den sozialen Medien von Nutzen, da sie dabei helfen können, zu erfahren, in welchen Webforen die Community am aktivsten ist und zu welchen Themen diskutiert wird. Aber auch während der Beratungsarbeit sind die Tools hilfreich, um die Entwicklung der sich ständig wandelnden Netzwerke im Blick behalten zu können. Letztlich sollen diese Tools auch die Daten liefern, die den Kontext für die Einordnung der Beratungsarbeit darstellen, wie z. B. diskutierte Themen, Geschlechterverteilung, Vernetzung der einzelnen Gruppen/Webforen.

7.2. Verwendung der anonymisierten Beiträge für die Inhaltsentwicklung und Forschung

„MB 4.0 – Gute Arbeit in Deutschland“ verwendet anonymisierte Beiträge und Antworten für die Dokumentation der Projektarbeit, z. B. in Publikationen oder Präsentationen. Diese Inhalte werden auch für die Entwicklung von neuen medialen Inhalten, wie eine Datenbank mit häufig gestellten Fragen (vergleiche 7.4.), eingesetzt. Die Analyse der aggregierten Beitragsthemen wird z. B. für ein Monitoring über die Themen, die in den sozialen Medien diskutiert werden, genutzt. Das erfasste Geschlecht der Ratsuchenden wird für Analysen über die Geschlechterverteilung in den Diskussionen genutzt. Für alle diese Auswertungen werden die Inhalte strikt anonymisiert, so dass kein Rückbezug auf die individuellen Ratsuchenden möglich ist.

7.3. Erstellung eines Evaluations-Chatbots

Im Rahmen des Projektes wird ein Evaluations-Chatbot entwickelt, der unmittelbar nach erfolgter Beratung an die Ratsuchenden verschickt wird. Im Rahmen des Chatbots werden einerseits Fragen zur Beratungssituation sowie der Zufriedenheit mit verschiedenen Qualitätsaspekten der Beratung (Schnelligkeit, sprachliche Klarheit, Spezifität etc.) gestellt. Um die Partizipationsrate möglichst hoch zu halten, ist der Chatbot nicht auf die Erfassung der persönlichen und sozialen Merkmale einer Person ausgerichtet. Diese Aspekte sollen an anderer Stelle in einem Online-Survey erhoben werden. Der Chatbot enthält jedoch allgemeine Informationen zum Projekt und soll so das Vertrauen der Beratenen in die Projektarbeit und das Beratungsteam stärken. Die von den Ratsuchenden geforderten Eingaben werden von dem Beratungsteam nur anonymisiert verarbeitet und nicht an Dritte weitergegeben. Eine Verbindung zwischen der von den Ratsuchenden ursprünglich in sozialen Medien gestellten Frage und der Umfrage wird nicht hergestellt.

7.4. Erstellung einer Datenbank mit Antworten auf häufig gestellte Fragen

Das Beratungsteam erstellt zum Zwecke der elektronischen Datenverwaltung ein Datenbanksystem (DBS) mit den Antworten auf häufig gestellte Fragen. Die wesentliche Aufgabe eines DBS wird es sein, die Antworten auf häufig gestellte Fragen effizient, widerspruchsfrei und dauerhaft zu speichern, benötigte Teilmengen in unterschiedlichen, bedarfsgerechten Darstellungsformen für Benutzende bereitzustellen und dadurch die Reaktionsgeschwindigkeit im Hinblick auf die Beantwortung der seitens der Ratsuchenden gestellten Fragen zu erhöhen.

7.5. Auswertung der Erkenntnisse, Zwischenevaluation und Fachpublikation

Anfang 2019 legt die Projektleitung einen Zwischenbericht vor, der die erreichten Ergebnisse in allen Projektbestandteilen dokumentiert. Auf dieser Grundlage wird das Projektkonzept gegebenenfalls angepasst.

Minor – Projektkontor für Bildung und Forschung wird die Erkenntnisse aus der Informations- und Beratungsarbeit (u. a. Katalog mit häufig gestellten Fragen) auswerten und in seiner Abschlussdokumentation publizieren. Darüber hinaus wird Minor auch einen Leitfaden entwickeln, in dem Umsetzungsvorschläge und Hinweise für die Beratungsarbeit in den sozialen Medien allen auf dem Gebiet tätigen Akteure zur Verfügung gestellt werden. Die weiterentwickelten Beratungsrichtlinien werden ein wichtiger Bestandteil dieses Leitfadens sein.

8. Datenschutz und Schutz der Privatsphäre der Ratsuchenden

Der Schutz der personenbezogenen Daten ist in den sozialen Medien von zentraler Bedeutung.

„MB 4.0 – Gute Arbeit in Deutschland“ setzt sich den Schutz der personenbezogenen Daten und der Privatsphäre der Ratsuchenden zum Ziel und fordert sie nicht auf, mehr Informationen oder Daten über sich preiszugeben, als sie es von sich aus bereits getan haben.

Sobald personenbezogene Daten der Ratsuchenden, z. B. im Rahmen der Arbeitsdokumentation oder für Evaluationszwecke verarbeitet und gespeichert werden, gelten die neuen Regelungen der am 25.05.2018 in Kraft getretenen Datenschutzgrundverordnung (DSGVO). Seitens des Beratungsteams werden unter anderem die Regelungen des Art. 6 DSGVO eingehalten und die Daten nur dann verarbeitet, wenn einer der in Art. 6 genannten Fälle gegeben ist. Personenbezogene Daten werden des Weiteren gem. Art. 5 DSGVO nur dann verarbeitet, wenn dies auf rechtmäßige Weise, nach Treu und Glauben und in einer nachvollziehbaren Weise („Rechtmäßigkeit, Verarbeitung nach Treu und Glauben, Transparenz“), für festgelegte, eindeutige und legitime Zwecke („Zweckbindung“), zweckgemäß und auf das notwendige Maß beschränkt („Datenminimierung“), sachlich richtig und auf dem neuesten Stand („Richtigkeit“), für die zweckgebundene Zeitdauer („Speicherbegrenzung“), unter Gewährleistung der Datensicherheit („Integrität und Vertraulichkeit“) geschieht (Komitowski & Skwarek 2018: 16-20).

Zu berücksichtigen ist, dass bei der Nutzung von Plattformen wie z. B. Facebook oder WhatsApp die Ratsuchenden der jeweils durch die Plattform vorgegebenen Erfassung ihrer Daten zustimmen. Wenn Ratsuchende ihre beratungsrelevanten Fragen in solchen Foren veröffentlichen und damit diese Informationen mit anderen Nutzerinnen und Nutzer und den Plattformbetreibern teilen, tun sie es somit in Bewusstsein dessen, dass die Daten seitens der Plattformbetreibern erfasst und verarbeitet werden (können). Die Beratenden, die aufsuchende Informations- und Beratungsarbeit in den sozialen Medien leisten, antworten auf solche Fragen mit allgemeinen Informationen und Verweisberatung. Gerade die intensive Kritik an den Datenverarbeitungs- und -Praktiken der Weitergabe von Daten durch Facebook an Dritte verdeutlicht die potentiellen Risiken, die das Teilen personenbezogener Daten in den sozialen Medien für Ratsuchende darstellen kann. Dasselbe gilt für die Nutzung von kommerziellen Nachrichtendiensten wie z. B. Facebook-Messenger oder WhatsApp für die Beratungsarbeit oder für die Übermittlung von Dokumenten.

Falls für die vollständige Information oder Beratung erforderliche Informationen über die Ausgangssituation der Ratsuchenden fehlen, wird hierauf sowie auf die verschiedenen Optionen, die den Ratsuchenden je nach Ausgangslage offenstehen, hingewiesen. Die Ratsuchenden werden seitens der Beratenden nicht dazu aufgefordert, über ihre ursprünglichen Fragen hinausgehende und insbesondere sensible, personenbezogene Informationen preiszugeben.

Neben der Beantwortung der Fragen mit allgemeiner Information und Verweisen, werden die Ratsuchenden dazu ermuntert, eine geschütztere Form der Beratung aufzusuchen. Direkte Beratungsanfragen vonseiten der Ratsuchenden in den sozialen Medien werden dementsprechend mit einem Verweis an datenschutzsichere Beratungsformen wie Präsenzberatung oder gesicherter Online-Beratung beantwortet.

9. Qualitätsmerkmale der Beratung in sozialen Medien

Standortunabhängigkeit

Die Beratung in sozialen Medien ermöglicht es, für Ratsuchende unabhängig von deren Standort erreichbar zu sein und bietet daher auch Vorteile für Menschen in Regionen mit schlechtem Zugang zu spezifischer Beratungsinfrastruktur.

Anonymität und Vorurteilsfreiheit

Die Ratsuchenden können Information und Beratung im Netz anonym und vorurteilsfrei in Anspruch nehmen, da sozialer Status, Geschlecht etc. nicht bekannt sind. Auf diesem Weg können auch Ratsuchenden, die eine gewisse Distanz zur beratenden Person wahren wollen und/oder aufgrund von Kontaktängsten nie eine Beratungsstelle kontaktieren würden, professionelle Hilfe in Anspruch nehmen.

Selbstbestimmung

Die Ratsuchenden entscheiden selbst und in eigener Verantwortung über die Häufigkeit und die Intensität der Inanspruchnahme der Beratung in sozialen Medien.

Niedrigschwelligkeit

Der unkomplizierte und niedrigschwellige Zugang erlaubt es, schnell und unverbindlich an die gewünschte Information zu kommen, ohne gleich eine vollständige Beratung in Anspruch nehmen zu müssen.

Schriftliche Kommunikation

Der Prozess der Beratung in sozialen Medien läuft verlangsamt bzw. asynchron ab. Dadurch hat die beratende Person nicht nur ausreichend Zeit für die Beantwortung der Frage, sondern auch die Möglichkeit, zusätzliche Informationsquellen und/oder die Unterstützung anderer Personen heranzuziehen. Der gesamte Beratungsverlauf ist außerdem gut dokumentiert und kann jederzeit nachgelesen werden. Die Beratung erlaubt freie Raum- und Zeiteinteilung.

10. Autorinnen und Autoren, Weiterentwicklung und Geltungsdauer

Die Beratungsrichtlinien wurden von Agnieszka Skwarek unter Mitwirkung von Rossina Ferchichi und Christian Pfeffer-Hoffmann entwickelt. Sie werden im Projektverlauf weiterentwickelt, was durch eine entsprechende Versionsnummerierung gekennzeichnet wird. Die Beratungsrichtlinien gelten in der jeweils gültigen Fassung nur im Rahmen und in der Laufzeit des Projektes MB 4.0.

Anlage 1: Vorlagen für die Erstberatung

Vorlagen für die Erstberatung, die dem Beratungsteam als Grundgerüst für die Beantwortung der Fragen dienen können:

Variante 1

„Ihre Anfrage möchte ich Ihnen auf Grundlage der angegebenen Informationen wie folgt beantworten: ...

Ich möchte abschließend darauf hinweisen, dass meine Antwort eine erste Orientierung darstellt, deren Einschätzung auf Ihren Angaben beruht. Bedenken Sie bitte, dass jede Ergänzung des Sachverhalts zu einer veränderten (rechtlichen) Beurteilung führen kann.“

Variante 2

„Vielen Dank für Ihre Anfrage. Zunächst möchte ich darauf hinweisen, dass das Hinzufügen oder Weglassen wesentlicher Tatsachen zu einer anderen Beurteilung des Falles führen können. Unter Berücksichtigung Ihrer Sachverhaltsangaben beantworte ich Ihre Fragen wie folgt: ...

Ich hoffe, Ihnen einen ersten Überblick über die Rechtslage gegeben zu haben. Es tut mir leid, dass ich Ihnen keine positivere Auskunft erteilen kann, hoffe aber dennoch, dass ich Ihnen mit der Antwort weiterhelfen konnte.“

Variante 3

„Zunächst möchte ich Ihnen mitteilen, dass eine abschließende Beurteilung der Rechtslage aufgrund der knappen Sachverhaltsangaben und ohne Einblick in den bestehenden Arbeitsvertrag nur schwer möglich ist. Ihre Anfrage beantworte ich Ihnen auf Grundlage der von Ihnen angegebenen Informationen gerne wie folgt: ...

Ich hoffe, Ihre Frage verständlich beantwortet zu haben.“

Variante 4

„Zunächst möchte ich Sie darauf hinweisen, dass dieses Forum lediglich eine erste rechtliche Orientierung bieten soll, die in keinem Fall die Beratung durch eine/n Anwalt/Anwältin/Beratungsstelle ersetzen kann. Die rechtliche Beurteilung kann unter Umständen anders ausfallen und somit zu einem anderen Ergebnis führen, wenn bestimmte Angaben hinzugefügt oder weggelassen werden.

Ihre Frage beantworte ich aufgrund der von Ihnen gemachten Angaben, wie folgt: ...

Sollten Sie noch weiteren Klärungsbedarf haben, wenden Sie sich bitte an... (Verweis an Beratungsstelle).“

Anlage 2: Datenerfassung zur Dokumentation

Kategorien zur Datenerfassung

- Persönliche Daten
 - Geschlecht des Fragenden
 - Geschlecht des Betroffenen
 - Wohnort
 - Herkunftsland
 - Tätigkeit/Branche
 - Baugewerbe
 - Dienstleistungsgewerbe
 - Fleischindustrie
 - Gastronomie
 - Gebäudereinigung
 - Haushaltsnahe Dienstleistung
 - Lager/Logistik
 - Landwirtschaft
 - Pflege, insbesondere im häuslichen Bereich
 - Saisonarbeit
 - Transport
 - Zeitarbeit
 - Weitere
- Kontaktaufnahme
 - Art der Kontaktaufnahme
 - Aufsuchende Beratung
 - Kontakt erfolgt durch die/den Ratsuchende/n
 - Form
 - Webforum
 - Facebook-Gruppe
 - Blog
 - WhatsApp-Gruppe
 - Twitter
 - Instagram
 - YouTube
 - Text der Frage
 - In der Herkunftssprache
 - Übersetzt auf Deutsch
 - Link zu der Frage/URL
 - Wochentag/Datum des Beitrags
 - Zeitpunkt der Beratung/Erfassung des Beitrags

- Schwerpunkt der Beratung
 - Anerkennung der Ausbildung/Gleichwertigkeit der Abschlüsse
 - Ansprüche bei Arbeitsunfall
 - Ansprüche bei Krankheit
 - Ansprüche bei Schwangerschaft
 - Arbeitnehmerüberlassung
 - Arbeitsvertrag/Tarifvertrag
 - Arbeitszeit/Überstunden
 - Beendigung des Arbeitsverhältnisses
 - Beschäftigung auf Basis von Werkverträgen
 - Elternzeit und Elterngeld
 - Entsendung
 - Ergänzende Sozialleistungen
 - Informationen zu SGB II und III
 - Kindergeld
 - Krankenversicherung
 - Lohn/Lohnbetrug/Lohnabgaben
 - Minijob/Teilzeit/Vollzeit
 - Scheinselbständigkeit
 - Urlaubsansprüche
 - Zugang zum Arbeitsmarkt und Ausbildung
 - Weitere
- Details zur Beratung
 - Sprache der Beratung
 - Polnisch
 - Bulgarisch
 - Rumänisch
 - Feedback erhalten?
 - Komplexität der Frage
 - Einfach
 - Mittel
 - Schwer
- Anzahl der Kommentare
- Falsche Kommentare?
- Diskriminierung aus Gründen/wegen
 - der Rasse (z. B. Rassismus)
 - der Staatsangehörigkeit
 - der ethnischen Herkunft (z. B. Antiziganismus)
 - des Geschlechts
 - der Religion

- der Behinderung
 - der Weltanschauung
 - des Alters
 - der sexuellen Identität
- Hate Speech?
- Sonstige Bemerkungen (offenes Feld)
 - z. B. Verweisberatung an...
 - z. B. Verweis auf die Seite...

Literaturverzeichnis

Antidiskriminierungsstelle des Bundes, 2017: Handbuch "Rechtlicher Diskriminierungsschutz": Nomos Verlag.

Komitowski, D., Skwarek, A., Rechtsdienstleistungsgesetz und Datenschutz – zum rechtlichen Rahmen von Information und Beratung in den sozialen Medien, Beilage zum Asylmagazin 7-8/2018: 16-22.

No Hate Speech Movement Deutschland 2018 <https://no-hate-speech.de/de/wissen/> (30.08.2018).

Stapf, T., 2017: Migrationsberatung 4.0. Das Informationsverhalten von Neuzugewanderten in den sozialen Medien und seine Konsequenzen für Beratungsanbieter.

Towfigh, E. V., 2009: Komplexität und Normenklarheit – oder: Gesetze sind für Juristen gemacht. Der Staat, 48(1): 29-73.

Impressum

Minor – Projektkontor für Bildung und
Forschung gGmbH 2018

Text und Redaktion:

Agnieszka Skwarek
Dr. Christian Pfeffer Hoffman
Rossina Ferchichi
Philipp Tolios

„MB 4.0 – Gute Arbeit in Deutschland –
Beratung für neuzugewanderte Arbeits-
suchende und Arbeitnehmende aus Po-
len, Rumänien und Bulgarien in den digi-
talen und sozialen Medien“ ist ein Projekt
von



Alt-Moabit 73
10555 Berlin
Tel.: +49 30 – 39 74 42 28
E-Mail: minor@minor-kontor.de

www.minor-kontor.de

Gefördert von



Die Beauftragte der Bundesregierung
für Migration, Flüchtlinge und
Integration



© Minor – Projektkontor für Bildung und Forschung