

Herausgeber: Nationales Forum Beratung, *nfb*

**Das BeQu-Konzept im Kontext
Sonderausgabe Newsletter Beratungsqualität:
April 2015**

Das *nfb* und das Institut für Bildungswissenschaft der Universität Heidelberg (IBW) haben Anfang 2015 nach rund fünfjähriger Entwicklungs- und Erprobungsarbeit ein integriertes Qualitätskonzept für die Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung vorgelegt: das BeQu-Konzept, das nun allen Interessierten in der Fachöffentlichkeit, in Beratungspraxis und Politik zur Verfügung steht.

Die vorliegende Veröffentlichung stellt die Ergebnisse in den Kontext der vielfältigen Qualitätsinitiativen, die in den letzten Jahren in Deutschland im Bereich der Beratung entstanden sind, und lädt zum Diskurs über Wege zur Stärkung der Qualität und Professionalität in der Bildungs- und Berufsberatung ein.

I. Editorial und Geleitwort des <i>BMBF</i>	03
II. Das BeQu-Konzept: Ziele, Ergebnisse und Aspekte der Implementierung.....	05
III. Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung in der Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung in Deutschland – ausgewählte Ansätze.....	19
Darin: Interview mit <i>Regina Jürgens</i> (Vorsitzende, DGfB)	
IV. Impulse aus der europäischen Zusammenarbeit - Europäische Initiativen zur Qualitätsentwicklung und Professionalisierung der Lebensbegleitenden Beratung.....	43
V. Der Beitrag des BeQu-Konzepts zur Selbstverständigung und Konsensbildung in der Professional Community – ein Kommentar von <i>Wiltrud Gieseke</i> (HU Berlin).....	53

**Professionell beraten:
Die neuen Publikationen
zum BeQu-Konzept zum
Download:**

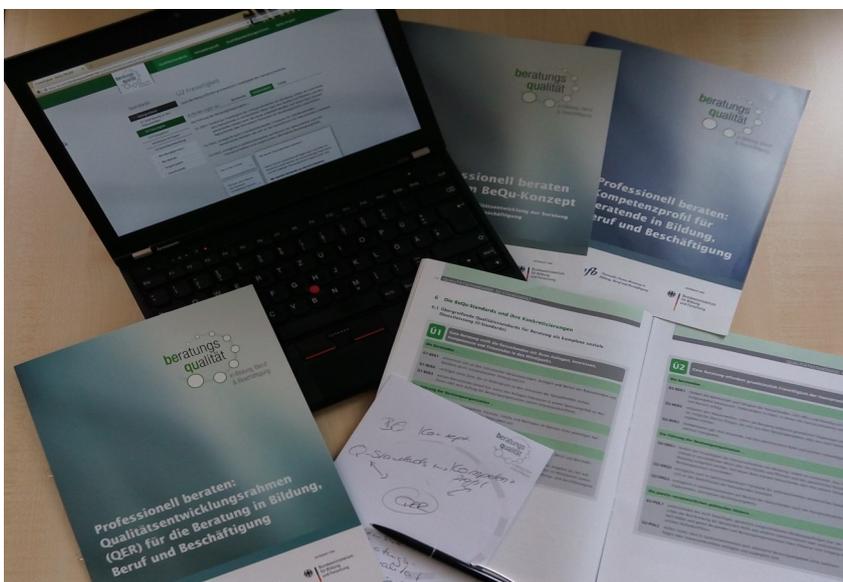
Flyer: Professionell beraten
mit dem BeQu Konzept

Professionell beraten:
Qualitätsstandards für die
Beratung in Bildung, Beruf
und Beschäftigung

Professionell beraten:
Kompetenzprofil für
Beratende

Professionell beraten:
Qualitätsentwicklungs-
rahmen (QER) für die
Beratung

BeQu-Online:
Die Interaktive Version des
BeQu-Konzepts:
<http://bequ-konzept.beratungsqualitaet.net/>



Inhalt

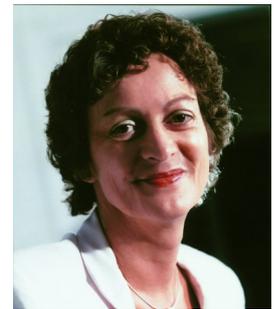
Editorial..03
Geleitwort (PETER MUNK, BMBF)04
II. Das BeQu-Konzept: Ziele, Ergebnisse und Aspekte der Implementierung	
Das BeQu-Konzept im Überblick: Ziele, Ergebnisse, Anwendungsmöglichkeiten - SUSANNE SCHMIDTPOTT (<i>nfb</i>), PETER C. WEBER (<i>Institut für Bildungswissenschaft, Universität Heidelberg</i>)..07
Nachhaltigkeit durch Zertifizierung? Erkenntnisse und Erfahrungen aus dem BeQu-Vorhaben KAREN SCHOBER (<i>nfb</i>).....11
Trends in der Sicherung der Qualität und Professionalität der BBB-Beratung in Deutschland – Ergebnisse einer Online-Umfrage des <i>nfb</i> - JOHANNES KATSAROV (<i>nfb</i>)14
III. Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung in der Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung in Deutschland – ausgewählte Ansätze	
Interview mit REGINA JÜRGENS , Vorsitzende der Deutschen Gesellschaft für Beratung (DGfB) „Pluralität versus übergreifende, verbindliche Standards?“21
Qualitätssicherung und -entwicklung der Bildungsberatung im Land Berlin – der Qualitätsrahmen Berliner Modell (QBM) - FRANK SCHRÖDER (k.o.s GmbH).....23
Bildungsberatung in Niedersachsen - Vom Modellprojekt zu einem landesweiten Angebot CHRISTINE ETZ (Agentur für Erwachsenen- und Weiterbildung).....26
Gütesiegel „Geprüfte Einrichtung für Bildungsberatung“ - Einführung von Qualitätsstandards im Bereich der Bildungsberatung in Hessen - NICOLE LUSTIG (Weiterbildung Hessen e.V.).....28
Aufbau eines Landesnetzwerks Weiterbildungsberatung in Baden-Württemberg MAREIKE BAHN (Institut für Bildungswissenschaft, Universität Heidelberg).....31
Sicherung der Beratungsqualität in den Agenturen für Arbeit und gemeinsamen Einrichtungen JÜRGEN SPATZ (Bundesagentur für Arbeit)32
Qualitätssicherung in der Migrationsberatung - JANA HOFFMANN (Forschungsinstitut Betriebliche Bildung, f-bb).....34
Beratung als Kompetenz - Beratung als Beruf: Die Qualitätsstandards des Deutschen Verbands für Bildungs- und Berufsberatung (dvb) und das BBR-BerufsBeratungsRegister - BIRGIT LOHMANN (dvb e.V.), SUSANNE TAYLOR, HANS-PETER KOCH (BBR-BerufsBeratungsRegister e.V.).....36
Professionalisierung der Beratung und die Entwicklung von Standards – eine Rundschau aus Sicht der GIBeT - MARTIN SCHOLZ (Gesellschaft für Information, Beratung und Therapie an Hochschulen).....40
IV. Impulse aus der europäischen Zusammenarbeit	
QAE - Der Bezugsrahmen für Qualitätssicherung und Evidenzbasierung des Europäischen Netzwerks für eine Politik lebensbegleitender Beratung (ELGPN) - JUDITH LANGNER (<i>nfb</i>).....45
Die Europäischen Kompetenzstandards für Bildungs- und Berufsberatung des NICE Netzwerks CHRISTIANE SCHIERSMANN, PETER C. WEBER, JOHANNES KATSAROV (NICE/ Universität Heidelberg).....48
Qualität der Beschäftigungsberatung: Ein Europäisches Referenzkompetenzprofil für Beratende im Bereich von Arbeitsverwaltungen und EURES - SUSANNE KRAATZ (Europäisches Parlament).....50
V. Der Beitrag des BeQu-Konzepts zur Selbstverständigung und Konsensbildung in der Professional Community – ein Kommentar von WILTRUD GIESEKE (Humboldt Universität zu Berlin)53

Editorial

Liebe Leserinnen und Leser,
Mit Stolz und Dankbarkeit blicken wir zurück auf fünf Jahre Entwicklungsarbeit, in denen wir das BeQu-Konzept konzipiert, entwickelt, erprobt und evaluiert haben und das wir nun Ihnen als Mitglieder der „Professional Community“ und den in Politik und Verwaltung für gute Bildungs- und Berufsberatung Verantwortlichen vorlegen können.

- Mit Stolz, weil wir glauben – und von vielen Seiten bestätigt bekommen – dass uns damit ein Fachkonzept gelungen ist, das bereichs- und institutionenübergreifend auf der Basis eines breiten professionellen Konsenses Standards für gute Beratung und für die notwendigen Kompetenzen der Beraterinnen und Berater formuliert.
- Mit Dankbarkeit für die tatkräftige Unterstützung der zahlreichen Expertinnen und Experten aus den verschiedenen Bereichen der Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung (3B-Beratung), die in vielen Arbeitsgruppensitzungen, Workshops, Runden Tischen und Beiratssitzungen um gemeinsam getragene Qualitäts- und Kompetenzanforderungen, um Definitionen und Formulierungen sowie um mögliche Umsetzungsstrategien für das BeQu-Konzept gerungen und so die Ergebnisse maßgeblich mitgestaltet haben.
- Mit Dankbarkeit auch an die Politik – und hier natürlich namentlich an das Bundesministerium für Bildung und Forschung und an den Projektträger im DLR und die dort zuständigen Personen, die durch fachlichen Rat und finanzielle Unterstützung dieses umfangreiche Vorhaben überhaupt erst möglich gemacht hat.

Das BeQu-Konzept reiht sich ein in eine wachsende Anzahl von Qualitätsinitiativen der professionellen Verbände, der Träger und Anbieter von Beratung und der Programme in den Ländern und im Bund. Mit dieser Sonderausgabe unseres Projekt-Newsletters wollen wir das BeQu-Konzept in den Kontext dieser vielfältigen Qualitätsbemühungen stellen und zum gemeinsamen Diskurs anregen und aufrufen. Gerade hierin sehen wir die besondere Aufgabe und Verantwortung des *nfb* als Verband und Akteur auf der politischen Bühne, wie Wiltrud Gieseke dies in ihrem abschließenden Kommentar formuliert.



Wir haben daher Vertreter/innen verschiedener Vorhaben und Programme gebeten, in einem kurzen Beitrag ihren Ansatz zur Qualitätssicherung und Professionalitätsentwicklung in der 3B-Beratung zu skizzieren. Naturgemäß konnten wir im Rahmen dieser Veröffentlichung nur einen (wahrscheinlich kleinen) Teil dieser Initiativen berücksichtigen. Dabei ging es uns vornehmlich um solche Vorhaben, die bereits einen stärkeren Formalisierungsgrad im Sinne der Vergabe von Qualitätssiegeln oder Zertifikaten erreicht und damit auch eine gewisse Breitenwirkung entfaltet haben. Trotzdem sind wir uns der Selektivität der Auswahl bewusst und bitten dafür um Verständnis.

Nicht einbezogen haben wir das weite Feld der psycho-sozialen und psycho-therapeutischen Beratung, obwohl es gerade hier viele Schnittstellen im Hinblick auf die Sicherung der Qualität und Professionalität gibt. Das Interview mit der Vorsitzenden der Deutschen Gesellschaft für Beratung, Regina Jürgens, soll diese Schnittstelle beleuchten und aufzeigen, dass es hier noch viel Potenzial für mehr Zusammenarbeit und Synergien gibt.

Wir würden uns freuen, wenn diese Veröffentlichung zu einem verstärkten Austausch der Akteure in dem Feld der 3B-Beratung und einer Weiterentwicklung der Ansätze zur Stärkung der Qualität und Professionalität der Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung beiträgt. In diesem Sinne wünschen wir eine anregende Lektüre und freuen uns über Ihre Ergänzungen und Kommentare.

Karen Schober

Christiane Schiersmann

Geleitwort

Berufliche Qualifikation und Kompetenzentwicklung sowie deren kontinuierliche Anpassung an sich immer rascher wandelnde Anforderungen werden immer mehr zu einer wesentlichen Aufgabe bei der Gestaltung der Erwerbsbiographie. Deshalb hat sich auch der Bedarf nach Beratung für Bildung, Beruf und Beschäftigung verstärkt.

Von guter Bildungsberatung wird erwartet, dass sie präventiv ansetzt, sich an der individuellen Bildungsbiographie orientiert und auch geschlechtsspezifische Muster aufbricht. Schülerinnen und Schüler, Auszubildende, Studierende sowie Weiterbildungsinteressierte brauchen systematische Beratung, damit sie den jeweils optimalen Bildungspfad für ihre persönliche Entwicklung finden können.

Mit diesem Ziel hat das Bundesministerium für Bildung und Forschung das Verbundvorhaben „Offener Koordinierungsprozess Qualitätsentwicklung in der Beratung für Bildung, Beruf und Beschäftigung“ gefördert. Die Entwicklung und Standardisierung von Kriterien für gute Beratung durch das Verbundvorhaben leistet einen wichtigen Beitrag zur Sicherung von Qualität und Professionalität in der Bildungsberatung und unterstützt damit auch die gesellschaftliche Partizipation aller Bürgerinnen und Bürger.

Damit hat das Forschungsprojekt dem Anliegen des Bundesministeriums für Bildung und Forschung, durch Bildung, insbesondere durch berufliche Weiterbildung, Optionen für die Gestaltung individueller Lebenschancen zu eröffnen und damit Voraussetzungen für gesellschaftliche Teilhabe unabhängig von Alter, Herkunft und sozialer Stellung zu schaffen, Rechnung getragen.

Zudem hat das Nationale Forum Beratung (*nfb*) in Zusammenarbeit mit der Universität Heidelberg (Projekt Offener Koordinierungsprozess - Beratungsqualität in Bildung, Beruf und Beschäftigung) in einem partizipativen Prozess mit Akteuren der Bildungsberatung allgemein akzeptierte Qualitätskriterien für gute Beratung entwickelt, erprobt und zu Standards ausformuliert. Die Qualitätskriterien und der Qualitätsentwicklungsrahmen wurden von der Praxis der Beratung positiv aufgenommen.

Anerkannt wird im Besonderen, dass die Kriterien zwar umfassend aber auch flexibel sind und so in verschiedenen Kontexten adaptiert werden können. Das Bundesministerium für Bildung und Forschung verbindet mit der weiten Verbreitung der Projektergebnisse die Hoffnung, dass sie Eingang in die Praxis der Bildungsberatung finden.



*MinR Peter Munk,
Referatsleiter 316 – Weiterbildung; Arbeitsmarkt; ESF im
Bundesministerium für Bildung und Forschung*



II. Das BeQu Konzept

Ziele, Ergebnisse und Aspekte zur Implementierung

Das BeQu-Konzept im Überblick: Ziele, Ergebnisse, Anwendungsmöglichkeiten

Susanne Schmidtpott (nfb), Peter C. Weber (IBW, Universität Heidelberg)

So vielfältig wie sich die Beratungslandschaft in Deutschland darstellt, so vielfältig sind auch die Qualitätskonzepte der verschiedenen Anbieter und Verbände in diesem Bereich. Die Beiträge in diesem Newsletter geben einen kleinen Einblick in diese Vielfalt. Ein von Praxis und Politik gleichermaßen akzeptiertes Qualitätsmodell mit gemeinsam getragenen Qualitätsstandards für die Beratung und einem übergreifenden Kompetenzprofil für Beratende in diesem Bereich gab und gibt es in Deutschland bislang nicht. Dies ist aus Sicht vieler Praktiker/-innen und Verbraucherschützer/-innen jedoch erforderlich, um für Ratsuchende und für Verantwortliche in Politik, Verwaltungen und Verbänden Transparenz über die Qualität und Professionalität von Beratungsangeboten zu schaffen und ihnen eine Orientierungshilfe für Auswahl- oder Förderentscheidungen an die Hand zu geben.

Hauptziel des vom BMBF geförderten Verbundprojekts „Offener Koordinierungsprozess Qualitätsentwicklung für die Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung“ war es daher, einen gemeinsamen Verständigungsprozess zwischen den verschiedenen Akteuren und Stakeholdern aus Politik und Praxis, Verbänden und Wissenschaft zu initiieren, um ein von möglichst Allen getragenes Qualitätskonzept zu erarbeiten. In zahlreichen Arbeitsgruppen, Workshops und Tagungen haben Beratungsanbieter, Beratungspraktiker/-innen, Wissenschaftler/-innen und Experten/-innen sowie politisch und administrativ Verantwortliche aus allen Beratungsfeldern ihre Sicht, ihr Wissen und ihre Erfahrungen eingebracht und gemeinsam überlegt, manchmal auch gerungen, wie Qualität und Professionalität für dieses Feld definiert und erreicht werden kann.

Als Ergebnis dieses rund fünfjährigen Entwicklungsprozesses legen wir – das *nfb* und das IBW sowie alle beteiligten Experten/-innen – nun das „BeQu-Konzept für die Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung“ vor. Es besteht aus einem Katalog von 19 Qualitätsstandards für die Beratung, einem Kompetenzprofil für Beratende und einem Qualitätsent-

wicklungsrahmen für Beratungseinrichtungen, die ihre Qualität kontinuierlich entwickeln und verbessern wollen.

An dieser Stelle kann das Konzept als Ganzes nicht umfassend wieder gegeben werden; hierzu möchten wir auf die Publikationen verweisen, die das Konzept praxisnah und übersichtlich beschreiben:

- Professionell beraten mit dem BeQu-Konzept (Infolyer)¹
- Professionell beraten: Die Qualitätsstandards für die Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung (BeQu-Standards)²
- Professionell beraten: Das Kompetenzprofil für Beratende in Bildung, Beruf und Beschäftigung³
- Professionell beraten: Der Qualitätsentwicklungsrahmen für die Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung (QER)⁴

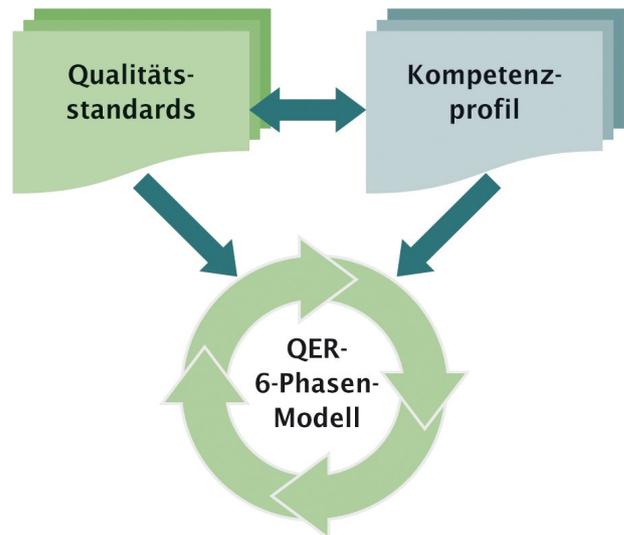


Abb. 1: Das BeQu-Konzept für die Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung

Aber wo ist das Ziel? Es gibt keinen Punkt, von dem aus „Qualität“ ein für alle Mal oder objektiv beschrieben werden kann. Vielmehr braucht es *Austausch und Diskussion*, z.B. in einzelnen Einrichtungen, in den Verbänden oder in Ausbildungsgängen. Dies wollen wir auch durch die Vielfalt der Beiträge

(Fortsetzung auf Seite 8)

1 zum Download unter www.beratungsqualitaet.net

2 DOI: 10.3278/6004444w, zum Download unter www.wbv.de/artikel/6004444w und www.beratungsqualitaet.net

3 DOI: 10.3278/6004445w zum Download unter www.wbv.de/artikel/6004445w und www.beratungsqualitaet.net

4 DOI: 10.3278/6004446w zum Download unter www.wbv.de/artikel/6004446w und www.beratungsqualitaet.net

in diesem Newsletter deutlich machen: Die Profession ist sich weitgehend einig in der Frage der Qualität und wie man sie am besten entwickelt, und so unterschiedlich einige theoretische Ansätze auf den ersten Blick auch sein mögen, so sind sie doch untereinander und mit dem BeQu-Konzept kompatibel.

Die Diskussionen über Qualität können sinnvoll angeregt und strukturiert werden. Gemeinsam getragene *Qualitätsstandards für Beratung* können dabei als Bezugspunkte dienen: Sie geben Orientierung, manchmal fordern sie auch Widerspruch heraus oder sie regen an, die Besonderheiten der eigenen Beratung zu formulieren und zu bestimmen.

Auf der Ebene der Beratungsanbieter kann (und sollte) diese Auseinandersetzung über die Qualität der Beratung sinnvoll in Organisationsentwicklungsprozesse eingebunden werden. Ein solcher Prozess kann – angelehnt an das Wissen über Organisationsentwicklung – praxisnah, anregend und ergebnisreich gestaltet werden. Maßgeblich ist die Aktivierung (und Qualifizierung) der beteiligten Führungskräfte und Beratenden. Ein Qualitätsentwicklungsrahmen, wie er im BeQu-Konzept als Instrument angeboten wird, kann sinnvoll und nützlich sein, diese Prozesse umzusetzen (Abbildung 3).



Abb. 2: Die BeQu-Qualitätsstandards für Beratung

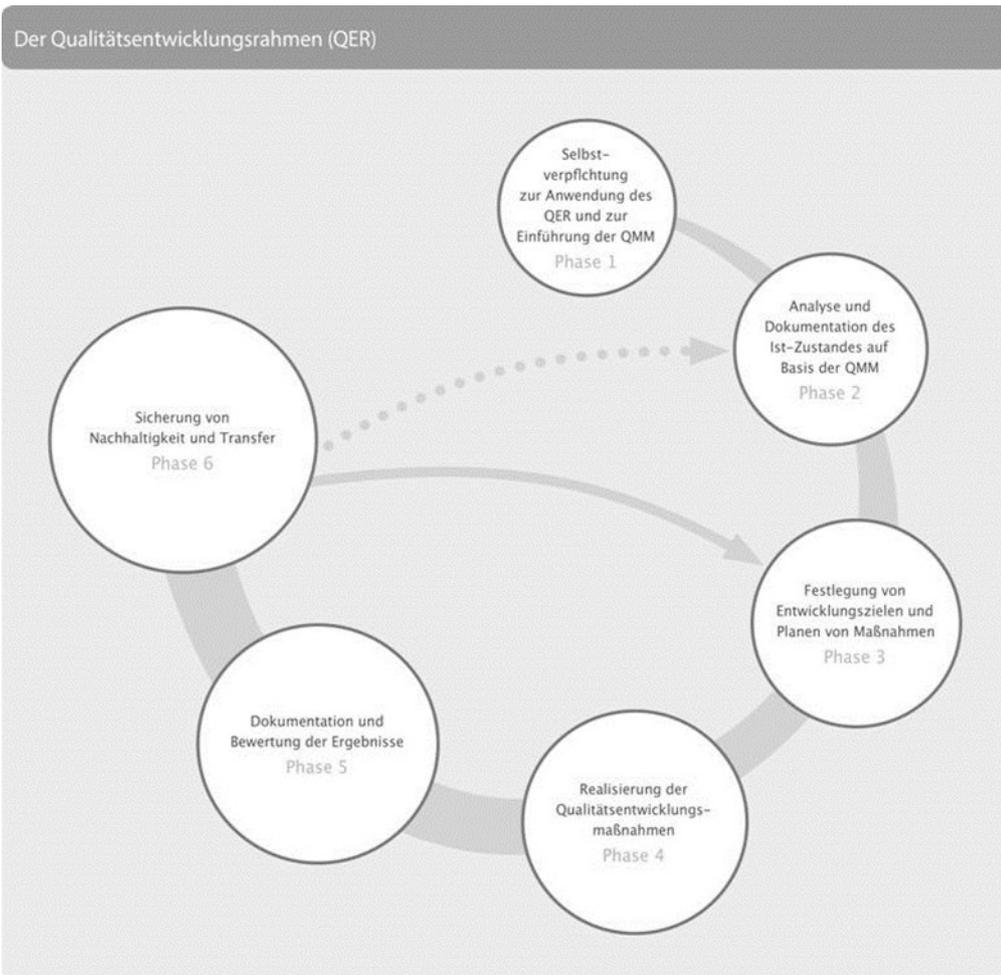


Abb. 3: Der Qualitätsentwicklungsrahmen

wicklungen und bessere Ideen.

Entscheidend ist vor dem Hintergrund dieser Eckpunkte, dass die einzelnen beschriebenen Perspektiven - ebenso wie die vor diesem Hintergrund entwickelten Instrumente der Qualitätsentwicklung - erst in ihrem Zusammenwirken effektiv werden: Professionelle Kompetenz ist ohne geeignete Rahmenbedingungen, wie sie in den Standards beschrieben werden, nicht möglich; Qualitätsentwicklung in Organisationen ist ohne kompetente Berater nicht sinnvoll und Standards ohne den Impuls zur Weiterentwicklung verfehlen ihr Potential (siehe Abb. 4).

Um diese Ergebnisse umfassend und breit zugänglich zu machen, wurden

- **Zertifizierung** ist in diesem Kontext ein mögliches Ziel, aber nicht zwingend notwendig – sie kann für manche Anbieter Nutzen bringen, hat aber häufig auch nicht-gewünschte Effekte.
- Ein wichtiger Schlüssel zur nachhaltigen Qualität in der Beratung ist die **Professionalität** der Beratern. Im Feld der Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung können über das entwickelte **Kompetenzprofil** die Anforderungen an professionelle Beraterinnen und Berater transparent gemacht werden. Das Profil kann den einzelnen Beratern helfen, ihren Entwicklungsstand zu bestimmen und zu reflektieren, es kann aber auch für die Personalentwicklung und die Weiterbildung genutzt werden. In einer längerfristigen Perspektive stellt es einen Startpunkt/Impuls für die Diskussion über das Spezifische unserer Beratungspraxis dar. Entsprechend muss es – genau wie die anderen Ergebnisse des Projektes - offen bleiben für neue Erkenntnisse, Ent-



Abb. 4: Qualität als relationaler Begriff (Fortsetzung auf Seite 10)

mehrmals im Verlauf des Gesamtprojekts die Ergebnisse und Zwischenergebnisse publiziert. Ganz aktuell liegen nun zum Projektabschluss die vier o.g. Print-Publikationen vor, die das BeQu-Konzept beschreiben. Dennoch soll nicht der Eindruck entstehen, dass das BeQu-Konzept nun „in Stein gemeißelt“ ist – im Gegenteil soll es ein lebendiges, zur Auseinandersetzung anregendes Material sein, das sich auch weiterhin durch die Rückmeldungen, Ergänzungen, Anregungen und kritischen Anmerkungen von Nutzenden und Interessierten weiter entwickelt. Dazu haben wir die Instrumente zusätzlich auf der Plattform <http://bequ-konzept.beratungsqualitaet.net> als „BeQu-Online“ veröffentlicht. Dort werden laufend Erläuterungen und Beispiele zu den Qualitätsstandards ergänzt, die von Akteuren aus dem Beratungsfeld eingebracht werden. Zusätzlich ermöglicht eine Kommentarfunktion die öffentliche Diskussion der Instrumente sowie Nachfragen, Kommentare und das Einbringen weiterführender Ideen.

Um auf der Ebene des wissenschaftlichen Diskurses die gewonnen Erkenntnisse in die Diskussion einzuspeisen, werden in den kommenden Monaten weitere Aufsätze und eine Buchpublikation zur Erfassung von Beratungskompetenz erscheinen.

Die Vielfalt von Bemühungen, Ansätzen und Projekten, die die Qualität der Beratung fokussieren (siehe folgende Texte in diesem Newsletter) bestärkt uns in

unserem Ansatz: Es wird nicht den einen, „richtigen“ Schlüssel zu Qualität und Professionalität geben. Dennoch sind aber übergreifende Qualitätsstandards und ein anerkanntes Kompetenzprofil für verschiedene Zwecke sinnvoll und notwendig. Vor allem leisten sie einen wichtigen Beitrag zum Verbraucherschutz, denn Ratsuchenden steht damit ein effektives Instrument zur Verfügung, um angebotene Beratungsleistungen zu vergleichen. Und auch für die Verantwortlichen in Politik und Verwaltung können sie als Maßstab bei der Beurteilung von Beratungsqualität (und damit z.B. auch der Förderwürdigkeit von Beratungsangeboten) und so als wichtiges Transparenzinstrument dienen.

Die Aushandlung und der Diskurs müssen fortgesetzt werden, und vieles bleibt zu erproben, anzuwenden und zu lernen. Gleichzeitig entwickelt sich das Beratungsfeld weiter. Neue, interessante Perspektiven ermöglichen positive Richtungsänderungen hin zu einer professionellen, qualitätsvollen Beratung, die allen Bevölkerungsgruppen Wege in Bildung, Beruf und Beschäftigung hinein erschließen hilft. Die Ergebnisse dieses Projekts stellen für die weitere Entwicklung fundierte und gut begründete Orientierungspunkte dar und laden alle Akteursgruppen ein, damit zu arbeiten.



Das BeQu Projektteam im Dezember 2014 in Heidelberg

Nachhaltigkeit durch Zertifizierung? Erkenntnisse und Erfahrungen aus dem BeQu-Vorhaben

Karen Schober (nfb)

Während der Entwicklungsarbeiten an den Qualitätsstandards, dem Kompetenzprofil und dem Qualitätsentwicklungsrahmen (QER) stand immer wieder auch die Frage im Raum, was denn am Ende für diejenigen, die mit diesen Instrumenten ihre Beratungsqualität weiterentwickeln, herauskommen soll – im Sinne eines aussagefähigen Nachweises ihrer Qualitätsbemühungen. Für die rd. 50 Beratungseinrichtungen, die die Instrumente angewendet und erprobt haben, war es vor allem wichtig, ihre Qualitätsarbeit in einem Dokument nachweisen zu können. Dies erfolgte durch eine Teilnahmebescheinigung der Universität Heidelberg, in der die Inhalte, Prozesse und Ergebnisse des QER-Prozesses dokumentiert wurden und das die Erprober auf ihrer Webseite oder anderen Außerdarstellungen verwenden konnten.

Zum Ende der ersten Projektphase haben die Experten/innen aus den Arbeitsgruppen und Erprobungsorganisationen Empfehlungen für die künftige Arbeit entwickelt, die u.a. auch die Frage der Entwicklung und Etablierung eines BeQu-Qualitätsnachweises¹ betrafen:

„Qualitätsnachweise sollen künftig verstärkt in der Beratungspraxis etabliert werden. Sie fördern die Entwicklung von Qualität im Bereich der Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung wirksam und sind Ergebnisse unterschiedlicher Verfahren (fremd- oder selbstevaluierend). Sie sollen sich u.a. auf die Kompetenzen von Berater/innen, die Praxis von Berater/innen, das Handeln von Organisationen, die Beratung praktizieren, und das Handeln von Organisationen, die Berater/innen fachlich verbinden (Verbände) beziehen. Der Nachweis von Qualität kann durch eine Testierung dokumentiert werden, die durch unabhängige Einrichtungen erfolgen sollte. Es ist sicher zu stellen, dass Qualitätstestierungsverfahren (Zertifizierungen, Akkreditierungen, »Siegelungen« o.ä.) nicht auf eine rein bürokratische Normerfüllung reduziert werden. Die wissenschaftliche Herleitung, Begründung und Evaluation sowie die Innovation fördernde Grundausrichtung der Verfahren sollten sichergestellt sein. Hierbei kommt einer Entwicklung »bottom-up« eine besondere Bedeutung zu. Gleichzeitig muss gewährleistet sein, dass Qualitätstestie-

rungen für alle Beratungsanbieter - auch für solche mit begrenzten wirtschaftlichen Mitteln oder personellen Ressourcen – realisierbar sind. Es empfiehlt sich, durch ein wissenschaftliches Gutachten die Bedeutung und den Nutzen von Qualitätstestierungen für die Entwicklung einer professionellen Bildungs- und Berufsberatung detaillierter zu untersuchen (Machbarkeitsstudie).“ (Arbeitsgruppe 1 und Arbeitsgruppe 2, 2012)

Diesem Vorschlag haben sich die Verbundpartner nfb und IBW sowie der Koordinierungsbeirat angeschlossen. Vor der Entscheidung über die Entwicklung eines eigenen Qualitätstestierungsverfahrens sollte in einer Machbarkeitsstudie geklärt werden, welche Verfahren im Bereich der BBB-Beratung bereits existieren, wie verbreitet diese sind und in welchem Maße sie beratungsspezifischen Belangen gerecht werden und mit den BeQu-Standards und dem Kompetenzprofil kompatibel sind. Weitere Untersuchungsziele der Machbarkeitsstudie sollten die Erfahrungen der Testierer und Nutzer solcher Qualitätssicherungsverfahren und die generelle Akzeptanz von Qualitätstestierungen in der Beratungslandschaft und deren Einflussfaktoren sein.

Zur Klärung dieser Fragen wurde zum einen das Institut für Entwicklungsplanung und Strukturforschung an der Universität Hannover (ies) mit einer Expertise zur Bestandsaufnahme von Qualitätstestierungen im Bereich der BBB-Beratung beauftragt (Seidel/Seusing 2013). Außerdem führte das nfb eine Online-Umfrage bei Beratungsanbietern zu Fragen der Qualitätssicherung durch (siehe folgender Beitrag von Katsarov in diesem Newsletter).

Die Bestandsaufnahme des ies erfasste insgesamt 38 Verfahren zur Zertifizierung von Personen und/oder Organisationen, von denen 14 als für die BBB-Beratung besonders relevant erachtet und detaillierter untersucht wurden. Grundsätzlich konnte unterschieden werden zwischen universell einsetzbaren QS-Verfahren, die im Dienstleistungssektor weit verbreitet sind, darunter Verfahren wie DIN/ISO, EFQM

(Fortsetzung auf Seite 12)

¹ Abkürzungen siehe auch S.18, folgender Beitrag

oder auch LQW und die u.a. auch Voraussetzung für die Anerkennung und Zertifizierung von Arbeitsmarktdienstleistungen nach der AZAV sind, und solchen Qualitätstestierungen, die sich spezifischer auf die Bildungs- und Berufsberatung als kommunikativer, sozialer Dienstleistung beziehen, wie z.B. das auf Beratungsorganisationen spezialisierte Verfahren KQB bzw. das Modul Bildungsberatung bei LQW, sowie das BerufsBeratungsRegister des dVB, das von der k.o.s. GmbH entwickelte Berliner Modell, das Gütesiegel „Geprüfte Einrichtung für Bildungsberatung“ von Weiterbildung Hessen e.V. oder die Zertifizierung verbandsspezifischer Fortbildungen, wie z.B. das GIBeT-Fortbildungszertifikat oder die „Essentials einer Weiterbildung Beratung/Counselling“ der DGfB. (Abkürzungen siehe Seite 18, folgender Beitrag)

Letztere werden überwiegend von professionellen Beratungsverbänden angeboten und sind in ihrem Anwendungs- und Geltungsbereich auf die Verbandsmitglieder oder einen bestimmten Beratungsbereich (z.B. Studienberatung) oder eine Region (Hessen, Berliner Modell) begrenzt. Dennoch lassen sich aus der *ies*-Analyse wichtige Erkenntnisse zu den bisherigen Erfahrungen mit diesen Verfahren und der generellen Akzeptanz ableiten:

- Die Sensibilisierung für Qualität in der Beratung müsste intensiviert werden.
- Es gibt eine hohe Akzeptanz von Verfahren zur Zertifizierung von Organisationen, wenn sie gesetzlich legitimiert sind und Voraussetzung für den Erhalt öffentlicher Mittel darstellen.
- Die Akzeptanz von Verfahren zur Zertifizierung von Beratungsfachkräften ist dann hoch, wenn politisch Verantwortliche oder Arbeitgeber hinter dem Verfahren stehen.
- Der Mehrwert einer Zertifizierung besteht aus Sicht der untersuchten Verfahren darin, dass Impulse für Organisationen gegeben und neue Geschäftsfelder für Personen entwickelt werden.
- Zur Implementierung sind u.a. intensive Öffentlichkeits- und Überzeugungsarbeit, ggf. Anschubfinanzierung und politische Unterstützung notwendig.
- Anlass für Skepsis gegenüber Zertifizierungen bilden der finanzielle und zeitliche Aufwand.

Vor dem Hintergrund zu erwartender Entwicklungen, nämlich dem wachsenden Qualitätsbewusstsein der Fördermittelgeber und der zunehmenden Sensi-

bilisierung der Ratsuchenden für Qualität, und in Anbetracht der Tatsache, dass die Ausgestaltung und Implementierung ein längerer Prozess ist, empfiehlt dies die Entwicklung und sukzessive Verbreitung eines Verfahrens zum Nachweis von Qualität in der Bildungs- und Berufsberatung unter besonderer Berücksichtigung der Kompatibilität mit anderen Verfahren und gegenseitiger Anerkennung, klaren Strukturen und Zuständigkeiten sowie der Trennung von organisatorischer Abwicklung und Bewertung.

Wenige Informationen gibt es zur Verbreitung von beratungsspezifischen QS-Verfahren und den Erfahrungen damit. Die nicht repräsentative Studie des *nfb* (siehe nachfolgenden Beitrag von Katsarov) liefert jedoch einige Anhaltspunkte: So kann deutlich unterschieden werden zwischen Beratungseinrichtungen, die sich aus förderpolitischen Gründen zertifizieren lassen – dies ist insbesondere bei größeren Einrichtungen im Anwendungsbereich der AZAV der Fall – und solchen, deren vorrangiges Ziel die Reflexion der eigenen Arbeit und die eigene Qualitätsentwicklung ist. Während die erste Gruppe von Organisationen, die meist auch ein breiteres Aufgabenfeld außerhalb der BBB-Beratung haben, sich seltener an allgemein anerkannten Qualitätsstandards für gute Beratung orientiert, sprechen sich Letztere mehrheitlich für die Nutzung von allgemein akzeptierten Qualitätsstandards in der BBB-Beratung aus und orientieren sich auch häufiger daran. Meist handelt es sich hierbei um kleinere, auf BBB-Beratung spezialisierte Einrichtungen. Eine Zertifizierung steht dabei für sie nicht im Vordergrund.

Befragt nach den Anforderungen an QS-Verfahren betonen die Einrichtungen in erster Linie, dass es „Spielraum für eigenständiges Handeln“ ermöglichen müsse. Weiterhin war es vielen Einrichtungen wichtig, dass ein solches System „Raum für Reflexion und Lernen“ bietet, auf „in der Fachwelt allgemein anerkannten Qualitätsstandards“ beruht und/oder in einem „angemessenen Zeitaufwand“ zu bewältigen ist. Andere Gründe, wie z.B. geringe „finanzielle Belastung“ oder ein „aussagekräftiges Zertifikat“ spielen demgegenüber bei der Mehrzahl der befragten Organisationen eine untergeordnete Rolle.

Die vorliegenden Befunde reichen derzeit noch nicht aus, um mit der Entwicklung eines eigenständigen

(Fortsetzung auf Seite 13)

BeQu-Zertifizierungsverfahrens zu beginnen. Deutlich wird aber auch, dass es in der Praxis einen großen Bedarf an übergreifenden und allgemein anerkannten Standards für die BBB-Beratung gibt, die bottom-up aus der Beratungsprofession heraus entwickelt wurden. Der BeQu-Expertenworkshop am 28.11.2013, an dem eine große Anzahl der bisher am BeQu-Vorhaben beteiligten Personen und Organisationen teilgenommen haben, hat sich mehrheitlich dafür ausgesprochen, den Prozess der Verbreitung und Anwendung der BeQu-Instrumente in der Praxis fortzusetzen und weitere Interessenten für den Einsatz der Qualitätsstandards, des Kompetenzprofils und des QER zu gewinnen. Obwohl sich viele Praktiker/innen mehr Verbindlichkeit in Bezug auf die Qualitäts- und Kompetenzanforderungen in der BBB-Beratung wünschten, wurde große Skepsis gegenüber top-down eingeführten Zertifizierungsverfahren oder gesetzlichen Regelungen zur Qualitätssicherung geäußert, die – wie eingangs dargestellt – schnell zur bürokratischen Normerfüllung verkommen und das reflexive Lernen und die eigene Qualitätsentwicklung behindern könnten. Erst wenn sich der Ansatz über eine bottom-up Verbreitung sukzessive durchsetze und über die normative Kraft des Faktischen seine Wirkung entfalte, sei eine Zertifizierung sinnvoll – sei es über ein eigenständiges Verfahren oder über die gegenseitige Anerkennung bereits bestehender QS-Systeme, die mit den BeQu-Standards kompatibel sind.

Um gleichwohl mehr Verbindlichkeit und damit Nachhaltigkeit für die Qualität und Professionalität in der BBB-Beratung zu erreichen, schließen wir uns Professor Klaus Meisel an, der uns in seinem Vortrag Folgendes mit auf den Weg gab:

„Ich empfehle den Versuch, wichtige Akteure zu selbstverpflichtender Kooperation zu bewegen, um die Qualität der Beratung vor dem Hintergrund und auf der Basis der erarbeiteten Ergebnisse nicht nur zu sichern, sondern auch weiter zu entwickeln. Ich würde mir sehr wünschen, wenn Sie Strukturen entwickeln, die neben den individuellen oder den einzelnen trägerbezogenen Fortbildungen wirklich so ein übergreifendes Kompetenzprofil und Fortbildungsprofil absichern würden. Aber dazu gehört auch eine Verbindlichkeit. Dazu gehört eine Politik, die ein solches Netzwerk der Selbstverbindlichkeit auch fördert und unterstützt.“ (nfb 2013, S.31)

Literatur:

- AG 1 und AG 2 (2012): Qualitätsentwicklung der Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung. Empfehlungen zur Nachhaltigkeit und zur Implementierung von Standards und Maßnahmen. http://www.beratungsqualitaet.net/upload/Menu_Operational/Implementierung/Implementierung_Empfehlungen_QBBB_20111107_final.pdf
- nfb (2013): Peer-Evaluation im Projekt „Beratungsqualität in Bildung, Beruf und Beschäftigung – wissenschaftliche Fundierung und Implementierungsstrategien“. Expertenworkshop am 27. und 28. November 2013 in Berlin. In: nfb-Newsletter 3/2013. S. I-V. www.forum-beratung.de/Newletterarchiv
- Seidel, S., Seusing, B. (2013) Bestandsaufnahme bestehender Testierungen/Akkreditierungen im Bereich der Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung – Expertise im Auftrag des nfb. ies Projektbericht 102.13, Hannover 2013. http://www.beratungsqualitaet.net/upload/Menu_Operational/Veroffentlichungen/Veroffentlichungen_aus_Projekt/Seidel_Seusing_Expertise_Testierungen_2012.doc.pdf

Trends in der Sicherung der Qualität und Professionalität der BBB-Beratung in Deutschland – Ergebnisse einer Online-Umfrage des *nfb*

Johannes Katsarov, *nfb*

Im Rahmen des BeQu-Projekts (siehe Abkürzungsverzeichnis) und einer nachhaltigen Implementierung seiner Ergebnisse wurde auch die Frage untersucht, ob eine Weiterentwicklung der Instrumente in Richtung eines wie auch immer gearteten Qualitätsnachweises für erfolgreiche Qualitätsentwicklungsmaßnahmen sinnvoll und zielführend sein könnte. Um hierfür erste Hypothesen zu generieren, führte das *nfb* im Oktober/November 2014 eine Online-Befragung unter Beratungseinrichtungen im Bereich der Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung (BBB-Beratung) durch. Ziel der deutschlandweiten Umfrage war es, erste empirische Erkenntnisse über Aktivitäten zur Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung zu sammeln. Die Umfrage richtete sich an Führungskräfte von Beratungseinrichtungen, freiberufliche Beratende und Leiterinnen und Leiter von Beratungsstellen in größeren Organisationen.

Angeschrieben wurden 544 Beratungseinrichtungen und Zielpersonen, auch mit der Bitte, die Umfrage an Interessierte anderer Einrichtungen oder Anbieter weiterzuleiten. Insgesamt beteiligten sich 176 Beratungseinrichtungen an der Befragung, von denen 127 in die Auswertung einbezogen werden konnten. Große, mittlere, kleine und kleinste Beraterteams waren ebenso breit vertreten wie privatwirtschaftliche, gemeinnützige und öffentlich-rechtliche Anbieter; dauerhaft geförderte Einrichtungen ebenso häufig wie solche, die zu großen Teilen von zeitlich befristeten Mitteln abhängen. Die beteiligten Einrichtungen bieten ein gutes, wenn auch nicht repräsentatives Bild der vielfältigen BBB-Beratungslandschaft in Deutschland. Um Repräsentativität ging es in der Studie allerdings nicht, sondern um die Generierung erster Hypothesen im Hinblick darauf, von welchen Einflussfaktoren und Rahmenbedingungen Qualitäts- und Professionalitätsentwicklung in der BBB-Beratung abhängen, wie Qualität augenblicklich in der Beratungslandschaft gesichert wird und wie die Praxis aktuelle Trends und mögliche zukünftige Entwicklungen beurteilt.

Bei der Interpretation der Ergebnisse muss berücksichtigt werden, dass ein Großteil der an der Online-Studie beteiligten Einrichtungen dem *nfb* vergleichsweise nahe stehen, das heißt bereits an

nfb-Veranstaltungen teilgenommen haben oder sogar die Qualitätsinstrumente mitentwickelt bzw. den Qualitätsentwicklungsrahmen (QER) mit erprobt haben. Wie verbreitet die Orientierung an allgemein anerkannten Qualitätsstandards und Kompetenzprofilen ist und wie groß der Anteil der Einrichtungen ist, die verschiedene Qualitätssysteme nutzen, lässt sich aus den Ergebnissen nicht schließen.

Im Folgenden werden einige zentrale Ergebnisse der Umfrage vorgestellt. Konkret wird beleuchtet, inwiefern sich Einrichtungen an allgemeinen Qualitätsstandards oder eigenen, selbst entwickelten Qualitätskriterien orientieren und welche Rolle Kompetenzprofile und Maßnahmen zur Entwicklung der Beratungskompetenz spielen. Weiterhin wird die Nutzung von Qualitätsmanagementsystemen untersucht, u.a. im Hinblick auf die Anforderungen, die an solche Systeme gestellt werden. Abschließend werden einige Ergebnisse über Zukunftserwartungen, Erfahrungen und Einstellungen der Umfrageteilnehmer bezüglich Qualitätsentwicklungs- und Qualitätssicherungssystemen vorgestellt.

Orientierung an Standards

Professionalität äußert sich in hohem Maße durch die Orientierung des beruflichen Handelns an klar definierten Normen und Maßstäben, die von den Angehörigen einer professionellen Gemeinschaft akzeptiert und erwartet werden. Insofern bezog sich ein Schwerpunkt der Umfrage auf die Nutzung allgemein anerkannter Qualitätsstandards für Beratung (im Folgenden als „Standards“ bezeichnet) durch die Einrichtungen. In Abgrenzung zu Standards stehen solche Qualitätskriterien, die die Organisationen für sich selbst festlegen.

Immerhin 93 Einrichtungen (73 %) gaben an, sich an allgemeinen, beratungsspezifischen Qualitätsstandards zu orientieren. Neben den besonders verbreiteten Standards des *nfb* und des *dvb*, waren jeweils auch einige Einrichtungen repräsentiert, die z.B. auf die Standards der *k.o.s. GmbH*, der *gwg*, der *DGSv*, des *BVPPT*, der *DGfK*, von Weiterbildung Hessen e.V. und der *GIBeT* verpflichtet haben (siehe Abkürzungsverzeichnis). Einige Anbieter berufen sich sowohl auf

(Fortsetzung auf Seite 15)

bereichsübergreifende Standards (z.B. jene des *nfb*) als auch auf feldspezifische Standards (z.B. für Studienberatung). Der hohe Stellenwert, der der Professionalität der Beratung beigemessen wird, zeigt sich u.a. auch darin, dass 28 der 34 Einrichtungen, die sich nach keinem Standard richten, eigene Qualitätskriterien entwickelt haben. Die Ergebnisse zeugen insgesamt von einem ausgeprägten Qualitätsbewusstsein der befragten Einrichtungen.

Ein wesentlicher Grund, weshalb sich einige Beratungseinrichtungen eher an Standards orientieren als andere, liegt möglicherweise in der Struktur des relevanten Marktes begründet. Gerade privatwirtschaftliche Beratungseinrichtungen, die sich primär über ihre Kundschaft und nicht öffentlich finanzieren, verpflichten sich mehrheitlich auf Standards. Demgegenüber tendieren Organisationen, die ihre Beratung über Eigenmittel (z.B. Mitgliedsbeiträge, gesetzliche Beiträge, Spenden) finanzieren oder im gesetzlichen Auftrag beraten, häufiger dazu, sich nicht an Standards zu orientieren. Die Hypothese könnte lauten, dass Einrichtungen sich umso seltener an allgemeinen Standards orientieren, umso uneingeschränkter und unangefochtener ihre Marktmacht in einem bestimmten Teilfeld der Beratung ist. Für diese Hypothese spricht auch, dass die Zustimmung zur Aussage „Unsere Kunden legen zunehmend Wert darauf, dass die Beraterinnen und Berater gut qualifiziert sind“ mit der Nutzung von Standards positiv korreliert. Die Unabhängigkeit des Bestands einer Dienstleistung vom Urteil ihrer Kunden ist ein deutliches Signal für ein asymmetrisches Machtverhältnis zwischen der anbietenden Organisation und ihren Kunden.

Orientierung an Kompetenzprofilen und Aktivitäten zur Kompetenzentwicklung

Beratungsspezifische Kompetenzen stellen für die meisten Einrichtungen einen wichtigen Qualitätsaspekt dar: 69 % legen bei der Einstellung von Beratungsfachkräften ein Kompetenzprofil zugrunde, entweder ein selbst entwickeltes (n = 58) und/oder sie verwenden bei Ausschreibungen ein in der Beratungsprofession vorhandenes, allgemeines Kompetenzprofil (n = 47).

Dass der Mehrzahl der Anbieter die professionelle Weiterentwicklung der Beratenden wichtig ist, wird durch die Angaben zur Unterstützung der fachlichen Fortbildung belegt: Zwei Drittel der befragten Ein-

richtungen finanzieren regelmäßig mindestens 3 Tage Fortbildung pro Jahr. Gut die Hälfte stellt Beratende mindestens 3 Tage pro Jahr dafür frei. Das Angebot von kollegialer Beratung besteht ebenfalls in drei von vier Einrichtungen, und für rund 40 % gehört die Finanzierung von Supervision zum Standard. Nur eine Minderheit von 3 % sieht sich zu solchen Maßnahmen finanziell nicht in der Lage.

Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung

Die Orientierung an Standards geht nicht notwendigerweise mit der Nutzung von auf dem Markt verfügbaren Qualitätsmanagementsystemen (QMS) einher. Mit QMS sind dabei systematische Maßnahmen zur Vereinheitlichung und Steuerung wichtiger Geschäftsprozesse in Organisationen gemeint, deren erfolgreiche Anwendung durch externe Gutachter mit einem Zertifikat attestiert wird (weshalb oftmals auch von Qualitätstestierung gesprochen wird). Anders verhält es sich mit der Qualitätsentwicklung (QE), d.h. systematischen Maßnahmen zur organisationsinternen Überprüfung und Verbesserung wichtiger Prozesse und Rahmenbedingungen, die in regelmäßigen Abständen durchgeführt werden: Systematisch betriebene QE (im Rahmen von einschlägigen QMS oder unabhängig davon) wird deutlich häufiger von jenen Einrichtungen betrieben, die sich auch an Standards orientieren. Von 62 Einrichtungen, die QE betreiben, orientieren sich 50 an Standards (davon 19 in Verbindung mit dem QER-System und 9 mit dem LQW-System; Abkürzungen: siehe Abkürzungsverzeichnis).

Von den 53 Einrichtungen, die extern zertifiziert sind, oder sich zum Zeitpunkt der Umfrage im Zertifizierungsprozess befanden, haben 33 ein Zertifikat nach der AZAV und 26 ein DIN-ISO-Zertifikat (in vielen Fällen beides zusammen). Elf der Einrichtungen sind LQW-zertifiziert; vereinzelte Einrichtungen haben Zertifikate anderer Anbieter, u.a. k.o.s. GmbH, EFQM, Gütesiegel Weiterbildung e.V., Weiterbildung Hamburg e.V., und Weiterbildung Hessen e.V..

Die Finanzierung der Beratung auf Basis von zeitlich befristeten, meist öffentlichen Fördermitteln wird als ein wesentlicher Grund für eine Zertifizierung genannt. Der Grad der Abhängigkeit von projektgebundenen Mitteln korreliert deutlich positiv mit dem Vorhandensein eines Zertifikats. Der weitaus größte Anteil der Einrichtungen, die zertifiziert sind, tut dies

(Fortsetzung auf Seite 16)

aber nach eigener Aussage vor allem als Qualitätsausweis gegenüber Kunden und zur kontinuierlichen Entwicklung der eigenen Beratungsqualität. Die Nicht-Nutzung eines QMS wird einerseits mit fehlenden Ressourcen (zu teuer, zu zeitaufwändig: rund 40 %) oder unsicherer Zukunft (20 %) begründet; andererseits hat sich aber auch ein knappes Drittel noch gar nicht mit dieser Frage befasst.

Die Beurteilung der Aussagefähigkeit von Zertifikaten unterscheidet sich deutlich zwischen Einrichtungen, die ausschließlich ein DIN ISO und/oder AZAV-Zertifikat haben, und jenen, die darüber hinaus selbst noch interne QE betreiben (z.B. in Kombination mit dem QER) oder die ein explizites Zertifikat für Qualitätsentwicklung für die Beratung haben (z.B. EFQM, LQW, k.o.s. GmbH): Erstere stimmen der Aussage, dass QMS-Zertifikate nichts über die Beratungsqualität aussagen, am stärksten zu. Dagegen lehnen jene Einrichtungen, die zertifiziert sind und (zusätzlich/ in diesem Rahmen) Qualitätsentwicklung

betreiben, diese Aussage am stärksten ab – und zwar unabhängig davon, ob sie sich bei der QE an Standards orientieren oder nicht.

Der finanzielle Aufwand, der für QMS/QE betrieben wird, beruht hauptsächlich auf der Entscheidung für/ gegen ein Zertifikat und ist abhängig von der Größe der Einrichtung. Er schwankt zwischen weniger als 1.000 Euro pro Jahr (v.a. Freiberufler) bis hin zu mehr als 5.000 Euro pro Jahr in größeren Organisationen. Zertifizierte Einrichtungen geben im Durchschnitt um 50% höhere Ausgaben für Qualitätssicherung an als nicht-zertifizierte Einrichtungen (verglichen wurden jeweils die Ausgaben vergleichbarer großer Teams).

Der personelle Aufwand, der für QMS/QE betrieben wird, hängt wesentlich von der Zahl der in der Einrichtung beschäftigten Beratenden ab. Darüber hinaus zeigt sich, dass Anbieter, die sich in ihrer Qualitätsarbeit an Standards orientieren, einen im Durch-

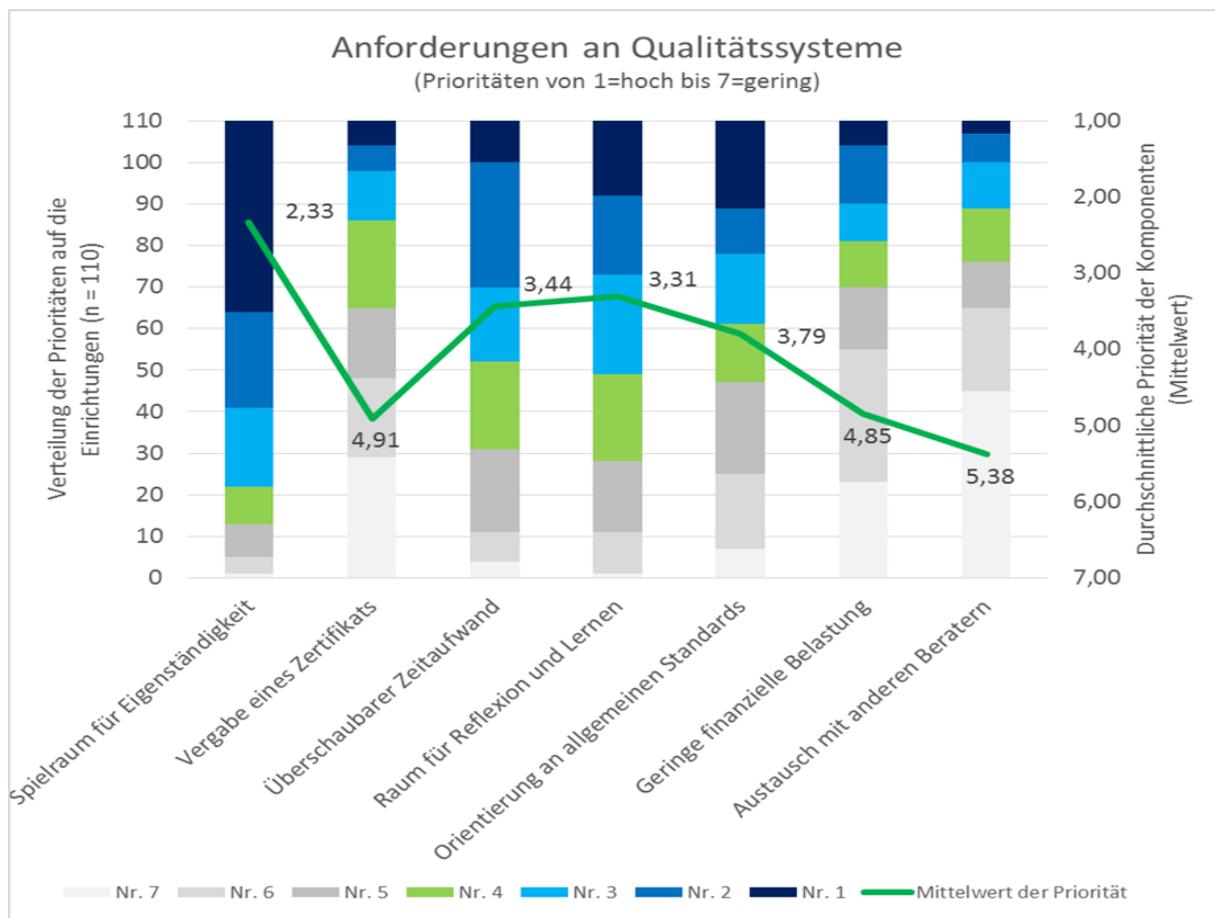


Schaubild 1: Anforderungen an Qualitätssysteme. Der Begriff „Nr.“ bezeichnet den Stellenwert, den ein bestimmter Aspekt bei der Auswahl eines neuen Qualitätssystems hätte. Die Einrichtungen waren dazu angehalten, die Aspekte von 1 bis 7 zu priorisieren, d.h. sie mussten sich entscheiden, welcher Aspekt ihnen am wichtigsten ist (Nr. 1) und welcher Aspekt ihnen am unwichtigsten erschien (Nr. 7).

schnitt um ca. 10% erhöhten Zeitaufwand haben gegenüber anderen Einrichtungen – unabhängig davon, ob sie zertifiziert sind oder nicht. Auffällig ist, dass einige Einrichtungen, die QMS nutzen, deutlich weniger Zeit für Qualitätssicherung aufwenden, als Einrichtungen, die weder zertifiziert sind, noch eigens entwickelte QE-Ansätze betreiben (und von denen uns Zahlen vorliegen). Dem gegenüber gibt es keine Beispiele für Einrichtungen, die Zeit dadurch einsparen würden, dass sie keine systematische QE betreiben. Dies legt die Vermutung nahe, dass sich der jährliche zeitliche Aufwand für systematisch betriebene QE lohnen könnte und ggf. mit den Jahren abnimmt.

Anforderungen an ein QE/QMS

Befragt nach ihren Anforderungen an QE/QMS betonen die Einrichtungen in erster Linie, dass es „Spielraum für eigenständiges Handeln“ ermöglichen müsse. Während sich die Einrichtungen in dieser Priorität weitgehend einig waren (durchschnittliche Priorität von 2,33), waren andere Aspekte umstrittener. Wichtig war es vielen Anbietern, dass ein solches System „Raum für Reflexion und Lernen“ bietet, auf „in der Fachwelt allgemein anerkannten Quali-

tätsstandards“ beruht und/oder in einem „angemessenen Zeitaufwand“ zu bewältigen ist. Andere Gründe, wie z.B. geringe „finanzielle Belastung“ oder ein „aussagekräftiges Zertifikat“ spielen demgegenüber bei der Mehrzahl der befragten Organisationen eine untergeordnete Rolle (siehe Abb. 1).

Beurteilung von Trends und zukünftigen Entwicklungen

Für die Zukunft erwarten die befragten Einrichtungen mit hoher Übereinstimmung eine wachsende Nachfrage nach Beratung (Abbildung 2). Uneinig waren sie sich insbesondere in ihren Einschätzungen zur Aussagekraft von Qualitätzertifikaten und in Hinblick auf die Annahme, dass sich „billige Anbieter im Wettbewerb um öffentliche Mittel in der Regel gegen qualitätsvolle Angebote durchsetzen“. Am stärksten stimmten dieser Annahme solche Einrichtungen zu, die zwar zertifiziert sind, aber keine eigene, interne Qualitätsentwicklung betreiben (\bar{x} 2,52), wobei diese Einrichtungen auch am stärksten davon ausgehen, dass sich die Aussichten auf eine ausreichende öffentliche Finanzierung von Beratungsleistungen verschlechtern werden (\bar{x} 2,37). Beratungsanbieter, die systematisch interne QE betreiben und

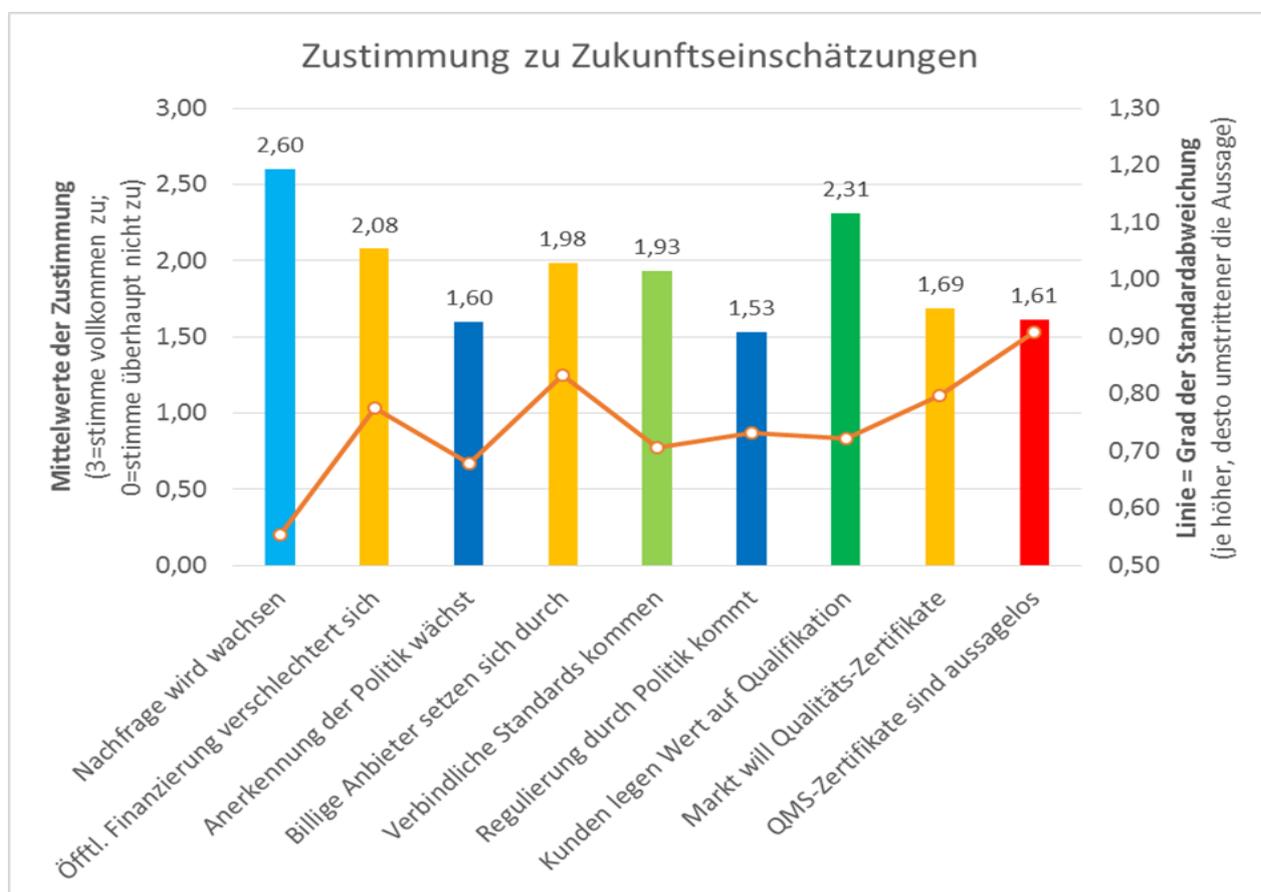


Abb. 2: Zustimmung zu Trends und Zukunftseinschätzungen

zertifiziert sind, stimmen der Aussage, wonach Qualität und Kompetenz nicht wettbewerbsfähig seien, wenn es um öffentliche Fördermittel geht, in weitaus geringerem Maße zu (\emptyset 1,76), auch wenn sie – wie fast alle Einrichtungen – der Ansicht sind, dass sich die Aussichten auf eine ausreichende öffentliche Finanzierung der Beratung verschlechtern werden (\emptyset 2,23). Angesichts der stark wachsenden Beratungsnachfrage, die besonders von öffentlich finanzierten Einrichtungen bestätigt wird (\emptyset 2,67), ist diese Einschätzung nachvollziehbar.

In hohem Maße uneinig waren sich die Beratungseinrichtungen schließlich in Hinblick auf die Frage, ob Qualitätszertifikate zukünftig „überlebenswichtig“ für sie sein würden (Abb. 2: Kategorie „Markt will Qualitätszertifikate“). In einigen „Branchen“ des Beratungsfelds, z.B. der Studienberatung, scheint dies nicht der Fall zu sein. Insbesondere nicht-zertifizierte Einrichtungen, die intern Qualitätsentwicklung betreiben, sehen sich keinem Druck ausgesetzt, in Zertifikate zu investieren (\emptyset 1,38). Dagegen sieht sich insbesondere die Gruppe der zertifizierten Einrichtungen, die sich nicht an Standards orientieren, unter einem stärkerem Druck, zertifiziert zu sein (\emptyset 2,21).

Unstrittig ist hingegen die Einschätzung, dass „Ratsuchende zunehmend eine gute Qualifizierung der Beratenden erwarten“ (\emptyset 2,31). Kaum eine Einrichtung widersprach dieser Annahme – allerdings war die Zustimmung v.a. bei privatwirtschaftlichen Anbietern, die vermutlich einem höheren Konkurrenzdruck ausgesetzt sind, deutlich größer (s.o.). Tendenziell zustimmend äußerten sich auch so gut wie alle Befragten zu der Annahme, dass die „Einführung verbindlicher Qualitätsstandards für die BBB-Beratung nur noch eine Frage der Zeit“ sei – selbst jene Einrichtungen, die sich nicht an Standards orientieren.

Ausblick

Die Befragungsergebnisse geben erste Hinweise darauf, dass für eine bestimmte Gruppe von Beratungsanbietern, hier insbesondere der kleineren, ausschließlich BBB-Beratung anbietenden, Maßnahmen zur Qualitätsentwicklung eine wichtige Rolle spielen. Dabei geht es vielen Einrichtungen eher um die eigene professionelle Weiterentwicklung als um vorzeigbare Zertifikate. Zertifikate sind eher da wichtig, wo es um öffentliche Fördermittel geht. Allerdings wird

auch deutlich, dass eine gewisse Skepsis gegenüber der Aussagekraft von Zertifikaten in Bezug auf die Qualität der Beratung besteht. Interne Qualitätsentwicklung und die Orientierung an Standards sind daher für viele Beratungseinrichtungen von großer Bedeutung. Schließlich gibt es auch eine beachtliche Anzahl von Beratungsanbietern (ein knappes Drittel), die sich noch nicht mit der Frage einer systematischen Qualitätsarbeit auseinandergesetzt haben und die vom Nutzen entsprechender Aktivitäten zur Stärkung der Qualität und Professionalität ihrer Beratungsarbeit noch zu überzeugen wären.

Für die Beratungsforschung liefert die Umfrage erste Anhaltspunkte für eine intensivere und vor allem repräsentative Untersuchung über Umfang und Intensität der Aktivitäten zur Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung in der deutschen BBB-Beratungslandschaft und deren Einflussfaktoren und Gelingensbedingungen.

Abkürzungsverzeichnis:

- AZAV: Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung
- BeQu-Projekt: Verbundvorhaben „Offener Koordinierungsprozess zur Qualitätsentwicklung in der Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung des nfb und des Instituts für Bildungswissenschaft der Universität Heidelberg (IBW), gefördert vom BMBF (2009-2014)
- BVPPT: Berufsverband für Beratung, Pädagogik und Psychotherapie
- DGfK: Deutsche Gesellschaft für Karriereberatung
- DGsv: Deutsche Gesellschaft für Supervision
- DIN ISO : DIN ISO 9001 Zertifizierung des Deutschen Instituts für Normung
- dvb: Deutscher Verband für Bildungs- und Berufsberatung
- EFQM: European Foundation for Quality Management
- GIBeT: Gesellschaft für Information, Beratung und Therapie an Hochschulen
- gwg: Gesellschaft für personenzentrierte Psychotherapie und Beratung
- K.o.s.: k.o.s. GmbH Berlin
- LQW: Lernerorientierte Qualitätsentwicklung in der Weiterbildung
- nfb: Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung e.V.
- QE: Qualitätsentwicklung (meist interne Maßnahmen auf der Basis selbst entwickelter Qualitätskriterien)
- QER: Qualitätsentwicklungsrahmen, entwickelt im Rahmen des BeQu-Projekts
- QMS: Qualitätsmanagementsystem (in der Regel auf dem Markt verfügbare QMS-Angebote)
- Standards: Allgemeine Qualitätsstandards für Beratung (in Abgrenzung zu eigens definierten Qualitätskriterien von Einrichtungen)



III. Qualitätsentwicklung- und Qualitätssicherung in der Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung in Deutschland

Ausgewählte Ansätze

„Pluralität versus übergreifende, verbindliche Standards?“

Interview mit Regina Jürgens, Vorsitzende der Deutschen Gesellschaft für Beratung (DGfB)

Bei der Gründung der DGfB hat die Verständigung auf ein gemeinsames Beratungsverständnis eine herausragende Rolle gespielt. Auch in unserem Projekt zur Beratungsqualität war es den beteiligten Experten/innen aus den verschiedenen Beratungsfeldern wichtig, ein gemeinsames Beratungsverständnis zur Grundlage der Qualitätsstandards zu machen. Wenn Sie das Beratungsverständnis Ihres Verbandes mit dem des nfb vergleichen: Wo sehen Sie Gemeinsamkeiten und wo gibt es bedeutsame Unterschiede?

„Die Gemeinsamkeiten überwiegen aus meiner Sicht deutlich. Stichworte sind Ergebnisoffenheit, Fachlichkeit, wissenschaftliche Fundierung, Professionalität, Verantwortungsbewusstsein und die gemeinsame Verantwortung von Beratenden und Ratsuchenden für das Gelingen der Beratung. Uns liegt wie Ihnen daran, allen, die Beratung benötigen, Zugänge zu guter Beratung zu eröffnen und Hürden abzubauen, auch und gerade für benachteiligte Bevölkerungsgruppen.

Die Entstehungsbedingungen unserer Beratungsbegriffe sind allerdings verschieden: Wir haben unseren Beratungsbegriff entwickelt als gemeinsame Basis für über 30.000 Beraterinnen und Berater unserer Mitgliedsverbände, die in unterschiedlichsten Handlungsfeldern mit einem Reichtum von Beratungsverfahren verschiedensten Beratungsanliegen begegnen. Unser Dachverband hat seine Ursprünge in der psychosozialen Beratung. Dort ging und geht es um die Beratung in vielfältigen Lebenssituationen, um die Bewältigung von Konflikten aller Art, um Entscheidungen in allen Lebensbereichen, um Krisenbewältigung, seelische Gesundheit, beruflichen Erfolg, Sinnstiftung und Lebensglück. Beratung nach unserem Verständnis ist ein Angebot sowohl für Einzelpersonen wie für Gruppen und Organisationen. Im Unterschied dazu ist das nfb-Beratungsverständnis vereinbart worden im Kontext des Projekts zur Beratungsqualität in Bildung, Beruf und Beschäftigung. Es konzentriert sich deshalb auf die professionelle Beratung von Einzelpersonen und stellt sich in den Zusammenhang des lebenslangen Lernens. Diese Beratung ist sehr konkreten Zielen verpflichtet: Sie soll u.a. Bildungsbeteiligung ermögli-

chen und die Beschäftigungsfähigkeit von Menschen erhöhen. Sie soll beitragen zum Erhalt eines funktionsfähigen Arbeitsmarktes und zur Bereitstellung optimal qualifizierter Arbeitskräfte für den europäischen Arbeitsmarkt. Sie stellt sich in den Dienst eines strategischen wirtschaftspolitischen Ziels der EU, nämlich die Union zum dynamischsten wissensbasierten Wirtschaftsraum der Welt zu machen. Eine solche Festlegung ist dem DGfB-Beratungsverständnis fremd.



Insofern ist unser Beratungsverständnis weiter und umfassender angelegt und hat einen größeren Abstand zu politischen und gesellschaftlichen Vorgaben. Augenblicklich diskutieren wir eine Fortschreibung unseres Beratungsverständnisses unter dem Aspekt der Reflexivität, die diesen Gedanken noch einmal betont: Reflexive Beratung soll nicht nur den Ratsuchenden Reflexions- und Entscheidungshilfe anbieten, sie soll darüber hinaus auch die gesellschaftlichen Ansprüche kritisch reflektieren, die sich in der Beratung spiegeln und gelegentlich durch Beratung durchgesetzt werden sollen. Unser Vorstandsmitglied Hans-Jürgen Seel hat dazu gerade ein lesenswertes Buch veröffentlicht, das ich Ihnen gerne empfehle: „Beratung: Reflexivität als Profession.“ (Seel 2014)“

Ihr Verband hat bereits 2009, als das BeQu-Projekt gerade startete, Weiterbildungsstandards – die „Essentials einer Weiterbildung Beratung/Counseling“ – erarbeitet und verabschiedet. Würden Sie sagen, dass diese mit den Qualitätsstandards des nfb und dem Kompetenzprofil für Beratende kompatibel sind, oder wo sehen Sie wesentliche Unterschiede?

„Vieles können wir sicher unterschreiben. Wir sind sehr dankbar für die von Ihnen vorgelegten Qualitätsstandards und das Kompetenzprofil. Damit ha-

(Fortsetzung auf Seite 22)

ben Sie sich außerordentlich verdient gemacht um die Entwicklung der Qualität professioneller Beratung. Ich sehe viele und weitgehende Übereinstimmungen. Unsere Essentials konzentrieren sich im Unterschied dazu auf Standards für die *Beratungsweiterbildung*. Dabei steht der Kompetenzbegriff allerdings nicht im Mittelpunkt, obwohl unsere Anforderungen an eine gute Qualifizierung professioneller Beraterinnen und Berater natürlich auf die Entwicklung entsprechender Kompetenzen zielen. Insofern ergänzen sich die Schwerpunkte der Aktivitäten von *nfb* und DGfB. Wir haben uns vorgenommen, uns in diesem Jahr intensiv mit der Frage der Beratungskompetenzen auseinanderzusetzen. Dafür laden wir ein zu einer wissenschaftlichen Konferenz, die wir am 20. November gemeinsam mit Dr. Dirk Rohr und seiner Forschungsgruppe Beratung an der Universität Köln durchführen werden. Uns wird dabei auch die für gute reflexive Beratung zentrale *Beratungshaltung* beschäftigen, wie sie zu verstehen ist und was dies für die Frage der Kompetenzen für Konsequenzen haben muss. Die Idee zu dieser Konferenz ist entstanden in einer DGfB-Arbeitsgruppe, an der Ihre stellvertretende Vorsitzende Prof. Christiane Schiersmann maßgeblich mitgewirkt hat, was uns außerordentlich freut. Wir freuen uns auf die Gelegenheit, uns im Rahmen der Konferenz intensiv auch mit dem von Ihnen erarbeiteten Kompetenzprofil zu befassen.“

Das nfb beschäftigt sich – wie schon der Name sagt – mit der Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung. Gemeinsam mit der Universität Heidelberg und zahlreichen Expertinnen und Experten haben wir die Qualitätsstandards für die Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung (BeQu-Standards) und ein Kompetenzprofil für Beratende in diesem Bereich erarbeitet. Ihr Verband umfasst ein ungleich größeres und heterogeneres Beratungsfeld mit Schwerpunkt auf der psychosozialen Beratung, das aber gleichwohl die Bildungs- und Berufsberatung mit einschließt. Würden Sie für diesen speziellen Bereich die BeQu-Standards mittragen?

„Selbstverständlich betrachten wir die Bildungs- und Berufsberatung als wichtiges Feld in einer Beratungsprofession, die mittlerweile weit über die psychosoziale Beratung hinausgeht. Nicht umsonst sind einige unserer Mitglieder auch Mitglieder des *nfb*. Wieviel der von Ihnen vorgelegten BeQu-Standards wir

mittragen und unterstützen können, müsste für uns noch geklärt werden. Die ["personale Kompetenz"](#) (Humankompetenz, Selbstkompetenz und Persönlichkeitskompetenz) der Beraterinnen und Berater scheint für die DGfB von größerer Bedeutung als für das *nfb*. Aus unserer Verantwortung für den gesamten Bereich reflexiver Beratung werden sich in der zukünftigen Diskussion wohl noch Erweiterungen ergeben.“

Uns würde Ihre Meinung zum Thema „Qualitätstestierung“ interessieren: Die Weiterbildungsstandards der DGfB sind bisher nicht (oder noch nicht) in ein Zertifizierungsverfahren eingemündet. Auch wir im nfb sehen die Frage der Einführung einer übergreifenden Zertifizierung ambivalent, d.h. es gibt sowohl gute Gründe, die dafür sprechen, als auch solche, die dagegen sprechen. Eine Reihe von Mitgliedsverbänden der DGfB wie auch des nfb haben eigene Qualitätstestierungen. Brauchen wir aus Ihrer Sicht ein verbands- und bereichsübergreifendes Zertifizierungssystem, z.B. um Ratsuchenden oder auch politisch Verantwortlichen und Fördermittelgebern eine Orientierungshilfe bei der Beurteilung der Beratungsqualität zu geben, oder sollte Ihrer Meinung nach die derzeitige Pluralität der Zertifikate bestehen bleiben?

„Zu dieser Frage nehmen unsere Mitgliedsverbände unterschiedliche Positionen ein: Die Verbände, die bereits über eigene, eingeführte Zertifizierungsverfahren verfügen, sehen keinen Anlass, diese zugunsten einer übergeordneten Zertifizierung aufzugeben, während andere Verbände sich durchaus solche Verfahren bspw. als Gütesiegel o.ä., vorstellen können. Die Klärung dieser Frage wird uns wohl weiter beschäftigen. Auch uns liegt daran, es allen Betroffenen möglichst leicht zu machen, sich in einem unübersichtlichen Markt unterschiedlichster Beratungsangebote zu orientieren und gute professionelle Beratung schnell zu finden.“

Was sind aus Ihrer Sicht nächste Schritte zur Weiterentwicklung der Qualität und Professionalität in der Beratung – auf verbandlicher, politischer oder gesetzlicher Ebene?

„Zunächst steht für uns die weitere Klärung und Entwicklung eines Beratungsbegriffs an, der sich als Ba-

(Fortsetzung auf Seite 22)

sis einer Profession Beratung in unserer spätmodernen Gesellschaft eignet. Stichwort: Reflexive Beratung. Zugleich denken wir darüber nach, welche institutionellen Regelungen erforderlich werden, um die Qualität professioneller Beratung zu fördern. Danach werden wir konkretere Aussagen über politische und gesetzliche Folgerungen machen können. Auf verbandlicher Ebene sollten wir sehen, wie wir die von Ihnen entwickelten Konzepte rezipieren und fruchtbar machen und wie wir – *nfb* und DGfB – in

Zukunft in unserem Einsatz für gute, professionelle Beratung gemeinsam agieren können.“

Vielen Dank für das Gespräch!

Das Interview führte Karen Schober (nfb).

Literatur:

Seel, H.-J. (2014): Beratung: Reflexivität als Profession, Göttingen: V&R.

Qualitätssicherung und -entwicklung der Bildungsberatung im Land Berlin – der Qualitätsrahmen Berliner Modell (QBM)

Frank Schröder, k.o.s GmbH, Berlin

In Berlin gibt es ein aus den arbeitsmarkt-, bildungs- und gleichstellungspolitischen Aufgabenstellungen heraus entwickeltes Angebot an Bildungsberatung, welches auf Grundlage der Prinzipien der Neutralität, Unabhängigkeit und Chancengerechtigkeit jeder und jedem leicht erreichbar Information und Beratung zu Bildung und Beruf gibt. Bildungsberatung bietet durch kompetente Beratung, Informationen und Reflexion in Hinblick auf die Bildungs- und Erwerbsbiografie passende Unterstützung und Orientierung für eigene Berufs- und Bildungsaktivitäten von Individuen. Aufgabe ist es, ergebnisorientierte und vertrauliche Beratung über geeignete und arbeitsmarktpolitisch sinnvolle Möglichkeiten zum Erhalt oder Erwerb eines Arbeitsplatzes zu bieten (vgl. Berliner Masterplan Qualifizierung 2011). Diese Beratung wird als ein Dienstleistungsangebot verstanden, „[...] das darauf ausgerichtet ist, Individuen jeden Alters und zu jedem Zeitpunkt ihres Lebens dabei zu unterstützen, Bildungs-, Ausbildungs- und Berufsentscheidungen auf einer gut vorbereiteten und informierten Basis eigenständig zu treffen und ihr Berufsleben selbst in die Hand zu nehmen“ (vgl. OECD 2004).

Die öffentlich finanzierte Bildungsberatung in Berlin beinhaltet seit 2007 eine verbindliche Qualitätssicherung und -entwicklung in den Beratungseinrichtungen, koordiniert und begleitet durch die k.o.s GmbH, die eine qualitätsvolle und kundenorientierte Bildungsberatung sicherstellt. Bekannt geworden als Berliner Modell umfasst es die programmatischen Grundsätze und entwickelte Qualitätsstandards zur Bildungsberatung.

Das Berliner Modell erfuhr mit Beginn des Jahres 2014 Veränderungen in den Qualitätsanforderungen und eine Neuausrichtung in den Bestandteilen der Qualitätssicherung und -entwicklung für die Bildungsberatung - verbunden mit einer stärkeren Verantwortung für Qualität in den Beratungseinrichtungen. Unter Berücksichtigung der bestehenden, unterschiedlichen Qualitätsmanagementsysteme der einzelnen Trägerorganisationen der Beratungseinrichtungen wird nun das Vorhandensein eines Systems zur Sicherung der Qualität grundlegend und wahlfrei vorausgesetzt (z.B. AZAV, ISO 9001 oder LQW) und eine „gute und qualitätsvolle Bildungsberatung“ ausgezeichnet. Die Beratungseinrichtungen (18 in Berlin) verantworten danach eine kontinuierliche, dokumentierte Qualitätspraxis und weisen diese regelmäßig, alle drei Jahre, in Form von Qualitätsnachweisen und eines wirksamen Qualitätsmanagements zur Bildungsberatung nach. Die Neuerungen zur internen und externen Qualitätssicherung und -entwicklung nach dem Berliner Modell beinhalten:

- Das Vorhandensein eines Systems zur Sicherung der Qualität der Beratungseinrichtung bzw. des Trägers als Voraussetzung.
- Die Einführung und Anwendung von Qualitätsanforderungen zur Bildungsberatung nach dem Qualitätsrahmen Berliner Modell (dazu gibt es einen Leitfaden sowie Arbeitshilfen).
- Die Erbringung von Nachweisen zur Qualitätsfähigkeit und -praxis bzgl. der Bildungsberatung in Form eines Qualitätsreports, der Teilnahme bzw. Durchführung eines externen Qualitätsaudits und eines

(Fortsetzung auf Seite 24)

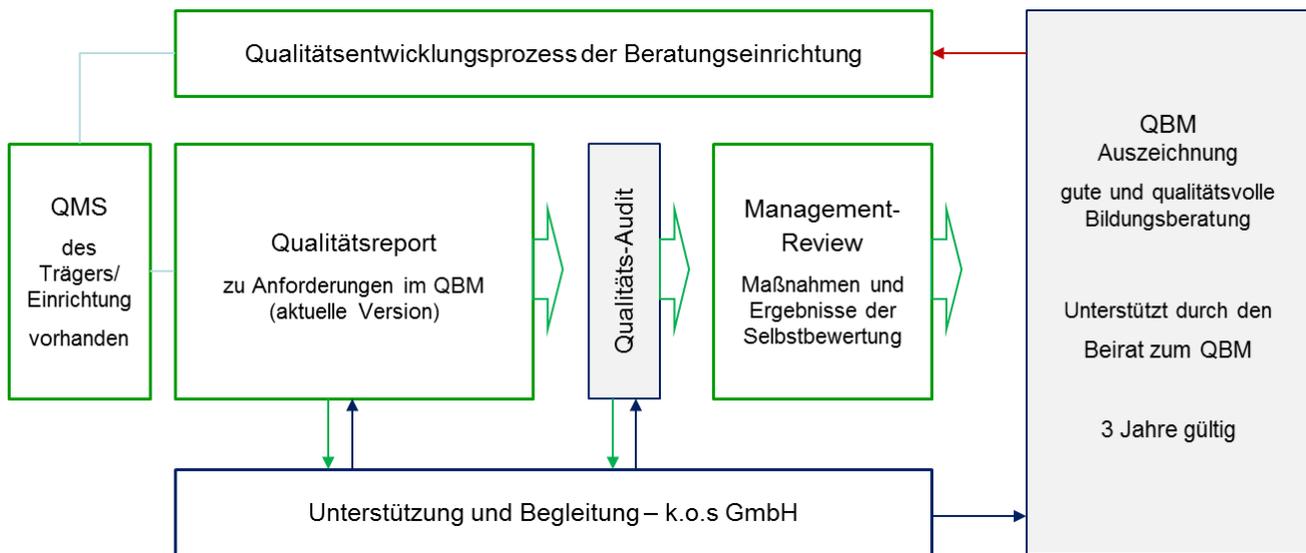


Abbildung 1: QBM Anerkennungssystem

Management-Reviews (Ergebnisse und Maßnahmen der Qualitätssicherung und -entwicklung nach dem Qualitätsaudit).

Die Qualitätsfähigkeit des Beratungsanbieters wird nach Erbringung der Nachweise und der Konformität mit den Qualitätsanforderungen des Qualitätsrahmens Berliner Modell (QBM) mit einem Qualitätssiegel extern und öffentlich bestätigt.

Zur Unterstützung der für den Qualitätsrahmen zuständigen Stellen, der k.o.s GmbH und der Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen, wurde ein unabhängiger Beirat eingerichtet. Dieser setzt sich zusammen aus: Dr. Peter Schlögl (Wien), Daniela Chudoba und Prof. Bernd Käpplinger (beide Berlin). Der Beirat begleitet die Anerkennung von Beratungseinrichtungen nach dem QBM und gibt eine abschließende Empfehlung zur Vergabe eines Qualitätssiegels (Validierung der Nachweisführung und der Selbstbewertung der Beratungseinrichtung zur Qualitätssicherung und -entwicklung). Daneben unterstützt der Beirat die Weiterentwicklung des Berliner Modells.

Die Bestandteile und Nachweise zur Erreichung der Qualitätsfähigkeit nach dem QBM (Abbildung 1): Der **Qualitätsreport** ist das zentrale Dokument und Instrument, in dem die Beratungsorgani-

sation mit Bezug zu den Organisations- und den Qualitätszielen für die Bildungsberatung erklärend und nachvollziehbar darlegt, wie sie handelt und warum sie so vorgeht. Sie beschreibt dafür ihre Prozesse und Verfahren (Ablauforganisation) und die Verantwortlichkeiten (Aufbauorganisation). Der Qualitätsreport ist Grundlage für eine interne wie externe Konformitätsbewertung zu den Qualitätsanforderungen des QBM.

Das **Qualitätsaudit** umfasst eine unterstützte Selbstbewertung und Identifizierung von Verbesserungs- und Entwicklungsmaßnahmen (QE); die Bewertung und Einschätzung der Erfüllung von externen und



Abbildung 2: Qualitätskonzept für die Bildungsberatung @k.o.s GmbH

internen Anforderungen sowie der Erwartungen. Der Qualitätsauditbericht gibt Empfehlungen für die Qualitätsentwicklung in der Einrichtung.

Das **Management-Review** umfasst die Selbstbewertung der Beratungseinrichtung zu ihren Ergebnissen und zu den Maßnahmen der Qualitätssicherung und -entwicklung nach dem Qualitätsaudit und dient dem Beirat als Grundlage für seine Empfehlung (s.o.)

Der QBM basiert, ebenso wie der Niedersächsische Qualitätsrahmen NQB (siehe hierzu der folgende Beitrag von Christine Etz), auf dem Qualitätsmodell für die Bildungsberatung der k.o.s GmbH. Das Qualitätskonzept umfasst Qualitätselemente, in denen spezifische Anforderungen für die Ausgestaltung, Beschreibung und den Nachweis von Beratungsqualität gruppiert und vorgegeben sind (Abbildung 2).

Die Qualitätselemente mit je eigenen inhaltlichen Fokussierungen stehen miteinander in einer Wechselwirkung nach dem Prinzip des Prozessmanagements und geben eine Richtung an, welche Aspekte, Inhalte und Regelungen für die Einrichtung festzulegen sind. Das Wie ist Aufgabe der Beratungseinrichtung.

Beispiel Qualitätselement Beratungsstandards mit den Anforderungen:

- Das Beratungsverständnis und geltende Qualitätsstandards zur Gestaltung der Beratungsleistung sind beschrieben.
- Die eingesetzten Methoden und Instrumente sind für die Durchführung der Beratung geeignet und dargelegt.
- Die Ausstattung ist angemessen für die Durchführung von Beratung.

In ihrer Gesamtheit soll die Erfüllung der Anforderungen eine Beratungsleistung gewährleisten, die auf die spezifischen Belange und Anliegen der Beratungskundinnen und -kunden der Bildungsberatung ausgerichtet ist, die sich an nationalen und europäischen Standards orientiert und eine kontinuierliche und nachhaltige Weiterentwicklung sichert. Der Schwerpunkt der Qualitätssicherung und -entwicklung ist die Begründung eines prozess- und wirkungsorientierten Beratungskonzepts, das eine professionelle, kunden- und bedarfsorientierte Bildungsberatung sichert und das Angebots- und Leistungsprofil der Beratungseinrichtung schärft.

Literatur:

- Karnath, S./ Schröder, F. (2009): Qualitätssicherung und -entwicklung in der Bildungsberatung. Anforderungen - Bedingungen - Erfahrungen. In: Arnold, R./Gieseke, W./ Zeuner, C. (Hg.): Bildungsberatung im Dialog. Band II, Baltmannsweiler: Schneider Verlag, S. 123-147.
- OECD (2004): Career Guidance and Public Policy: Bridging the Gap. Paris: OECD Publications, S.19.
- Schröder, F.; Schlögl, P. (2014): Weiterbildungsberatung. Qualität definieren, gestalten, reflektieren In: Perspektive Praxis. Hg.: Deutsches Institut für Erwachsenenbildung. Bielefeld: wbv.
- Schröder, F. (2013): Ein Qualitätsrahmen für die Bildungsberatung. In: Agentur für Erwachsenen- und Weiterbildung (Hg.): Bildungsberatung - Orientierung, Offenheit, Qualität. Die niedersächsischen Modellprojekte. Bielefeld: wbv, S. 107-127.
- Schröder, F. (2014): Qualitätssicherung und -entwicklung. Zusammenspiel von externer und interner Qualitätssicherung. In: BMBF - Bundesministerium für Bildung und Frauen, Abteilung Erwachsenenbildung (Hg.): Professionalität in der Bildungsberatung. Anforderungen und Entwicklungsfelder. Materialien zur Erwachsenenbildung, 1/2014. Wien, S. 79-87.

Bildungsberatung in Niedersachsen Vom Modellprojekt zu einem landesweiten Angebot

Christine Etz, Agentur für Erwachsenen- und Weiterbildung

Seit September 2009 gibt es in Niedersachsen die Modellprojekte zur Bildungsberatung in Form eines offenen, allen Bürgerinnen und Bürgern zugänglichen Angebots der (Weiter-) Bildungsberatung. Das Bundesland hat sich durch Landtagsbeschluss verpflichtet, Bildungsberatungsstellen einzurichten und fördert seither über das Ministerium für Wissenschaft und Kultur qualitativ hochwertige Beratungsangebote.

Mit den zur Verfügung stehenden Mitteln können derzeit landesweit 12 Beratungsstellen gefördert werden, die ihrerseits in lokalen und regionalen Netzwerken mit weiteren Fachberatungsstellen und Bildungsanbietern agieren und im Austausch stehen.

Hintergrund

Die Agentur für Erwachsenen- und Weiterbildung (AEWB) wurde mit der fachlichen Begleitung des Aufbaus und der Entwicklung eines landesweiten, einheitlichen und mit Qualitätsstandards versehenen Angebots der Bildungsberatung betraut. Ihr kommt in Niedersachsen die Aufgabe einer Dachorganisation mit Dienstleistungsfunktion für die gesetzlich anerkannten Einrichtungen der Erwachsenenbildung zu.

Die Trägerschaft für die Bildungsberatungsstellen haben öffentlich geförderte Erwachsenenbildungseinrichtungen übernommen. Sie sind zur Neutralität und Unabhängigkeit in der Bildungsberatung verpflichtet. Die Bildungsberatungsstellen finden sich möglichst an neutralen Orten (beispielsweise in Ladengeschäften der Einkaufszonen und im Stadtzentrum) mit separaten Zugängen.

Bildungsberatungsstellen

Bei Projektstart mit zunächst 8 Bildungsberatungsstellen wurde eine gemeinsame, landesweite Arbeitsgruppe gegründet, die sich seither mindestens vier Mal jährlich trifft und eintägige Workshops

durchführt. Die bearbeiteten Themen dienen immer der Professionalisierung der Berater/-innen, ihres Beratungshandelns und der Entwicklung des Qualitätsrahmens.

In Absprache mit externen Partnern hat die AEWB ein einheitliches Evaluationsverfahren¹ und ein Qualitätskonzept² entwickelt, das kontinuierlich Daten über die Kunden/Klienten und deren Bildungsfragen liefert und die Qualität der Bildungsberatung reflektiert, verbessert und professionalisiert.

Steuerung und Begleitung

Die AEWB hat, basierend auf den bisherigen Projekterfahrungen und den Ergebnissen der Qualitätsentwicklung, einen Qualitätsleitfaden beauftragt, der in der laufenden Förderperiode 2014 -2016 von den Bildungsberatungsstellen umgesetzt und mit Inhalten gefüllt wird. Zentrale Aufgabe ist das Erstellen eines Qualitätsreports, der den kundenorientierten Beratungsprozess in den Mittelpunkt stellt.

Damit ein gemeinsames Verständnis von Bildungsberatung im niedersächsischen Netzwerk überhaupt entstehen konnte, haben sich die Beratungsstellen auf ein gemeinsames Beratungskonzept geeinigt, das kontinuierlich verbessert und entwickelt wird.

Orientierungsberatung

Um das Beratungsgeschehen im Kontext der offenen Bildungsberatung genauer zu fassen und zu definieren, haben sich die Projektpartner/-innen mit wissenschaftlicher Expertise³ dem Begriff der Orientierungsberatung genähert und ihn auch in das Qualitätskonzept aufgenommen.

„Als Einstieg in eine breitere Bildungsberatungslandschaft, die zur weiteren Beratung an andere Stellen verweist, ist die Orientierungsberatung auch bildungspolitisch gestützt.“⁴

(Fortsetzung auf Seite 27)

1 Seidel, S. (2013): Evaluation der Projekte zur Bildungsberatung in Niedersachsen. in: Agentur für Erwachsenen und Weiterbildung AEWB (Hg.) Bildungsberatung – Orientierung, Offenheit, Qualität. Bielefeld: wbv.

2 Schröder, F. (2013): Ein Qualitätsrahmen für die Bildungsberatung. In: AEWB (Hg.), a.a.O.

3 Gieseke, W. (2013): Orientierungsberatung. In: AEWB (Hg.), a.a.O.

4 Ebenda, S.21

„...: Orientierungsberatung beschreibt ein organisatorisches Strukturmoment, sie wirkt als situationspezifische Vorstrukturierung von Selbstinstruktion und dient als Unterstützung der Selbstaktivierung, sich in den Bildungswelten situationsadäquat zu rechtzufinden. Der Gewinn von Beratung liegt im neuen Überblick, im Sichten und Selektieren, in der Sinnfindung, die dann zur Entscheidung führt.“⁵

Professionalisierung der Beratenden

Ein wichtiger Faktor für die erfolgreiche Entwicklung der Bildungsberatung ist die Professionalisierung des Beratungspersonals. Eine Grundvoraussetzung für die Bewilligung der Finanzmittel zum Aufbau einer Beratungsstelle ist der Nachweis einer beraterischen Grundqualifikation auf dem Niveau der RQZ - Ausbildung⁶ oder der Nachweis einer psychosozialen Beratungsausbildung.

Darauf aufbauend bietet die Agentur für Erwachsenen- und Weiterbildung Fortbildungen für die Bildungsberater/-innen an, die im jährlichen Fortbildungsprogramm ausgeschrieben sind.

Die Fähigkeit der Reflexion des eigenen Beratungshandelns und des Bedingungsgefüges, in dem sich die Bildungsberatungsstelle befindet, gehört zu den Grundkompetenzen der Berater/-innen, ebenso wie die ständige Bereitschaft, Änderungen des Bildungs- und Weiterbildungsangebots auf dem heterogenen Bildungsmarkt aufzunehmen und den Wandel der bildungspolitischen Gegebenheiten nachzuvollziehen.

Entwicklungen

- Im landesweiten Netzwerk arbeiten die Akteure derzeit an einer einheitlichen Plattform zur Bildungsberatung in Niedersachsen (Internetauftritt) und haben dafür ein gemeinsames Leitbild entwickelt.
- Sie beteiligen sich seit Januar 2015 an der Erprobung des bundesweiten Servicetelefons zur Bildungsberatung mit Weiterleitungsmöglichkeiten zu den Bildungsberatungsstellen in Niedersachsen. Das Infotelefon⁷ mit einer zentralen Telefonnummer soll Bürgerinnen und Bürger in ganz Deutsch-

land dabei unterstützen, die für sie richtige Weiterbildung zu finden.

- In kleinen Extraprojekten, um die sich die Bildungsberatungsstellen zusätzlich bewerben, können Erfahrungen mit speziellen Zielgruppen der Beratung und mit Beratungsformen erprobt werden. Die evaluierten Ergebnisse werden allen Bildungsberatungsstellen zur Verfügung gestellt.
- In der Erprobung ist momentan ein Online - Beratungsangebot. Die Onlineberatung bietet Nutzerinnen und Nutzern Anonymität, eine selbstbestimmte Kontaktsteuerung, die Orts- und Zeitunabhängigkeit. Die Beratungseinrichtungen erhoffen sich mit der Erprobungsphase den Zugang zu neuen Zielgruppen. Das Projekt wird von der k.o.s GmbH begleitet und evaluiert. Es soll Aufschluss geben über Prognosen zu Bedarfen und Nutzer/-innen und über die zeitliche Beanspruchung der Berater/-innen.

Mit dem Nationalen Forum Beratung (*nfb*) führt die Agentur für Erwachsenen- und Weiterbildung einen beständigen und gewinnbringenden Austausch. Sie hat sich aktiv an der Entwicklung des BeQu-Konzepts beteiligt. Der „Offene Koordinierungsprozess“, den das *nfb* und das Institut für Bildungswissenschaft der Universität Heidelberg maßgeblich gesteuert und begleitet haben, hat auch die positive Entwicklung der Modellprojekte in Niedersachsen beeinflusst und zu fachlichen Diskussionen und letztendlich zur Profilschärfung des Landesprojekts beigetragen.

Ausblick

Um ein flächendeckendes Angebot an Bildungsberatungsstellen in Niedersachsen mit einem wohnortnahen Zugang zu erreichen, müssten weitere Standorte (3 – 4) eingerichtet werden. Nach Auffassung der Landesregierung ist die Bildungsberatung Bestandteil des lebenslangen Lernens. Das lässt alle Akteure in diesem Arbeitsfeld hoffen, dass es auch nach Ende der jetzigen Förderperiode (2016) eine öffentliche Finanzierung der offenen und neutralen Bildungsberatung in Niedersachsen geben wird.

www.aewb-nds.de

5 Ebenda, S. 25

6 Die praxisbegleitende Weiterbildung für Berater/-innen mit 6 Modulen, wie sie aus dem Verbundprojekt „Regionale Qualifizierungszentren - RQZ“ entstanden ist, ist Mindeststandard für die Bewilligung von Personalmitteln in einem Modellprojekt zur Bildungsberatung (http://www.bildungsberatung-verbund.de/verbund/2012_12_11_Verbundflyer-beste-DS.pdf).

7 Bundesministerium für Bildung und Forschung. Das Infotelefon und die bundesweite Erprobung der telefonischen Weiterbildungsberatung ist im Januar 2015 gestartet (<http://www.bmbf.de/de/der-weiterbildungsratgeber.php>).

Gütesiegel „Geprüfte Einrichtung für Bildungsberatung“ - Einführung von Qualitätsstandards im Bereich der Bildungsberatung in Hessen

Nicole Lustig, Weiterbildung Hessen e.V.

Bildungsberatung muss sich, und das schon lange, unterschiedlichen gesellschaftlichen Anforderungen stellen. Dabei nimmt sie im Zusammenhang mit dem Lebensbegleitenden Lernen eine Schlüsselfunktion ein und dient als Bindeglied zwischen propagierter Fachkräftesicherung und den individuellen Bedürfnissen von Weiterbildungsinteressierten. Keine leichte Aufgabe, die es zu bewältigen gilt.

Insgesamt sind der Bedeutungszuwachs von Qualitätssicherung und die Notwendigkeit von Professionalisierung der Beratungspersonen in Fachkreisen unumstritten. Qualitätsstandards und -kriterien sollen Einrichtungen der Bildungsberatung in unterschiedlicher Hinsicht unterstützen. Im Rahmen von Selbstreflexion und Selbstevaluation sollen sie interne Prozesse sichtbar machen, systematisieren, „blinde Flecken“ aufdecken und zur Optimierung beitragen. Insgesamt bieten Qualitätsstandards und -kriterien nicht nur eine „Richtschnur“ zur Verbesserung der Beratungsleistung und der notwendigen Professionalisierung der Beratungspersonen, sondern sie unterstützen insbesondere darin, die Transparenz in der bestehenden Heterogenität der Beratungslandschaft zu verbessern. Dies kommt jenen zugute, die Bildungsberatung in Anspruch nehmen: den Weiterbildungsinteressierten.

Um die Qualitätsentwicklung von Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung nachdrücklich voranzutreiben, hat Weiterbildung Hessen e.V. als Verbund von 340 Bildungseinrichtungen (Stand: Dezember 2014) ein Qualitätsmodell für Einrichtungen der Bildungsberatung entwickelt.

Gemeinsam mit Expertinnen und Experten aus Bildung, Wissenschaft und Beratungspraxis wurden im Rahmen des Projekts „Qualität in der Bildungsberatung“ von September 2009 bis September 2010 auf der Basis eines gemeinsamen Beratungsverständnisses (vgl. Zeuner 2009) innerhalb der Qualitätskategorien **Input, Prozess/Durchführung** und **Output** in Anlehnung an das Referenzmodell nach Arnold (vgl. Arnold et al. 2009) in einem de-

duktiven Ableitungsprozess ein Qualitätsmodell für Einrichtungen der Bildungsberatung sowie ein entsprechendes Zertifizierungsverfahren entwickelt. Das Projekt wurde vom Hessischen Ministerium für Wirtschaft, Energie, Verkehr und Landesentwicklung (HMWEVL) und aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds gefördert.

In Anlehnung an das systemische Kontextmodell von Beratung (vgl. Schiersmann/ Weber 2013) wurden während der Entwicklungsphase die am Beratungsgeschehen beteiligten Akteure (Ratsuchende, Beratende, Organisation) einbezogen und darüber hinaus auch die gesellschaftlichen Rahmenbedingungen berücksichtigt (vgl. u.a. Qualitätsbereich IV: Beratungsprozess). Die Gewährleistung von Transparenz im Kontext der Beratungsstruktur, die Vernetzung der Akteure sowie die Verbesserung der Professionalität des Beratungshandelns in Bildung, Beruf und Beschäftigung waren in besonderem Maße handlungsleitend.

Insgesamt berücksichtigen die Qualitätsanforderungen für Einrichtungen der Bildungsberatung neben der Organisationsebene (Organisationale Rahmenbedingungen) die Angebotsebene (Angebots-Transparenz, Zugang zum Angebot) sowie die Prozessebene (Beratungsprozess, Ablauf, Rahmenbedingungen, Beratungsinhalt, Qualifikation/ Kompetenzen der Beratenden und Beratungsmethoden) (siehe

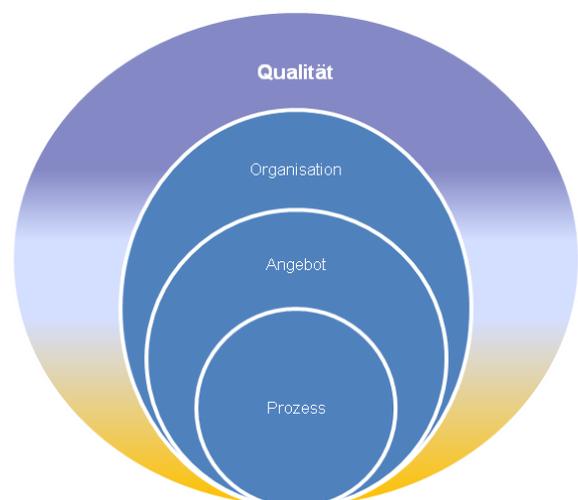


Abb. 1 Qualitätsanforderungen für Einrichtungen der Bildungsberatung

Abb. 1). In diesem Rahmen sollen definierte Qualitätskriterien und -standards die Einrichtungen der Bildungsberatung darin unterstützen, interne Qualitätsziele selbstständig zu definieren und in einem Entwicklungsprozess umzusetzen und zu evaluieren. Die Auseinandersetzung mit den eigenen Strukturen anhand des Qualitätsmodells intensiviert eine kontinuierliche Selbstreflexion und Selbstevaluation innerhalb der Einrichtung.

In Ausdifferenzierung der Qualitätskategorien wurden die Qualitätsbereiche **I. Leitbild/Grundsätze, II. Führung/Leitung/Strategie, III. Transparenz auf der Ebene der Anbieterorganisation und des Beratungsangebots, IV. Beratungsprozess, V. Professionalisierung und VI. Evaluation/Controlling** identifiziert.

Die Qualitätsbereiche lassen sich wie folgt beschreiben:

Qualitätsbereich I: „Leitbild/Grundsätze“

In diesem Qualitätsbereich sind Aspekte des Leitbilds beschrieben sowie handlungsleitende Sichtweisen und die Orientierung an unterschiedlichen grundsätzlichen Erwägungen, die für das Beratungshandeln wichtig erscheinen.

Qualitätsbereich II: „Führung/Leitung/Strategie“

Neben den Führungsaufgaben des Leitungspersonals sind die zu erwartenden Kompetenzen sowie die Maßnahmen zur Qualitätssicherung und die Anforderungen an die Vergütung des Beratungspersonals berücksichtigt. Darüber hinaus wird die Verantwortlichkeit für die Entwicklung eines Beratungskonzepts dargestellt.

Qualitätsbereich III: „Transparenz auf der Ebene der Anbieterorganisation und des Beratungsangebots“

Transparenz der Trägerschaft und des Beratungsangebots sowie das Beschwerdemanagement bilden hier zentrale Inhalte.

Qualitätsbereich IV: „Beratungsprozess“

Die entsprechenden Qualitätsstandards berücksichtigen Anforderungen auf verschiedenen Ebenen des Beratungsprozesses. Neben der Beschreibung unterschiedlicher Rahmenbedingungen im Kontext der Beratung, wie z. B. Transparenz und Neutralität oder die Beratungsdauer, beschreiben die Qualitätsstandards sowohl die Struktur des Beratungshandelns als auch die Grundhaltung der Beratenden sowie die Dokumentation der Bildungsberatung.

Qualitätsbereich V: „Professionalisierung“

Hier sind die Erwartungen an die Beraterinnen und Berater der Bildungsberatungseinrichtung formuliert. Die Qualitätsstandards schließen die Qualifikation, die regelmäßige Reflexion, die Nutzung aktueller Informationsquellen und den Umgang mit Grenzen im Kontext der Bildungsberatung ein. Außerdem berücksichtigen sie die Verbindung zwischen Beratungspraxis und Beratungstheorie.

Qualitätsbereich VI: „Evaluation/Controlling“

Schwerpunkt sind Qualitätsstandards zur Überprüfung von Zielerreichungsprozessen, Qualitätsentwicklungsmaßnahmen und internen Steuerungsprozessen.

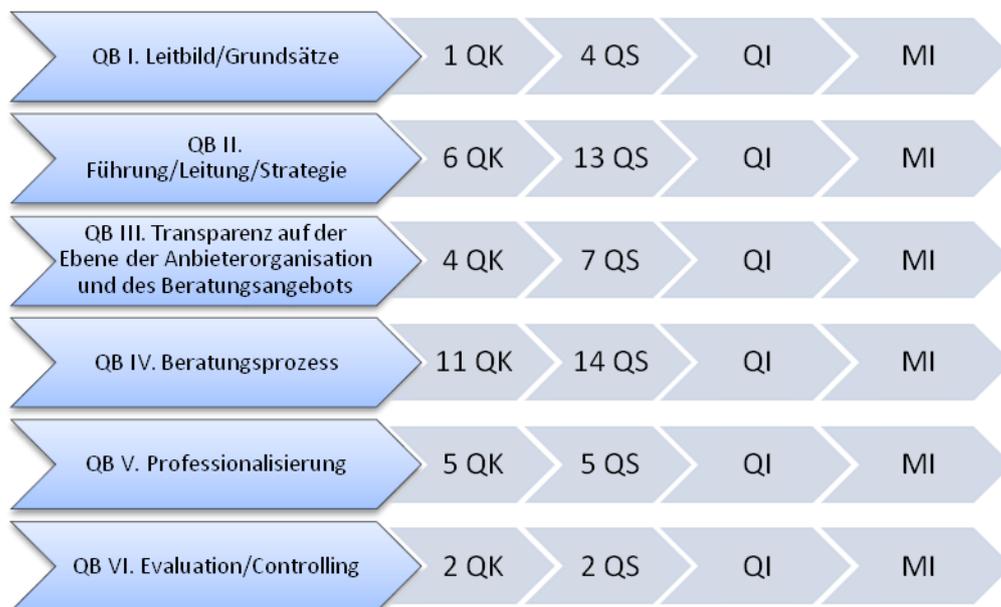


Abb 2. Übersicht Qualitätsbereiche, (QK=Qualitätskriterium; QS= Qualitätsstandard; QI=Qualitätsindikator; MI=Messinstrument)

(Fortsetzung auf Seite 30)

Innerhalb der beschriebenen Qualitätsbereiche wurden neunundzwanzig Qualitätskriterien und fünfundvierzig Qualitätsstandards mit den zugehörigen Qualitätsindikatoren und Messinstrumenten definiert (siehe Abb.2).

Das Qualitätsmodell stellt sich aufgrund der inneren Logik und durch die detaillierte Auflistung im Rahmen eines Gesamtkatalogs für Bildungsberatungseinrichtungen transparent und nachvollziehbar dar.

Zertifizierung

Die Zertifizierung unterliegt einem strukturierten Verfahren. Die Qualitätsstandards und -kriterien werden über Checklisten für jede Bildungsberatungseinrichtung erfasst. Innerhalb des Verfahrens werden die Qualitätsanforderungen und -bemühungen durch Handlungshilfen unterstützt. Im gesamten Verlauf hat jede Bildungsberatungseinrichtung die Möglichkeit, eine begleitende Beratung in Anspruch zu nehmen. Der Qualitätsprozess wird im Rahmen

einer Auditierung durch unabhängige ehrenamtliche Gutachterinnen und Gutachter überprüft, und die Einrichtung erhält bei Erfolg für drei Jahre das Gütesiegel „Geprüfte Einrichtung für Bildungsberatung“.

Literatur:

- Arnold, R. et al. (2009): Qualitätssicherung (in) der Bildungsberatung – Ein Referenzmodell. In: Arnold, R./ Gieseke, W./ Zeuner, C. (Hg.): Bildungsberatung im Dialog, Band III. Baltmannsweiler: Schneider, S. 160–188.
- Zeuner, C. (2009): Supportstrukturen für die Weiterbildung: Das Handlungsfeld Beratung aus Akteurssicht. In: Arnold, R./ Gieseke, W./ Zeuner, C. (Hg.): Bildungsberatung im Dialog, Band I. Baltmannsweiler: Schneider, S. 26f.
- Schiersmann, C. /Weber, P. (2013): Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung. Eckpunkte und Erprobung eines integrierten Qualitätskonzepts. Bielefeld: wbv.

Aufbau eines Landesnetzwerks Weiterbildungsberatung in Baden-Württemberg

Mareike Bahn, Institut für Bildungswissenschaft der Universität Heidelberg

Das Projekt „Aufbau eines Landesnetzwerks Weiterbildungsberatung“ basierte auf den Empfehlungen der Enquêtekommission des Landtags „Fit für das Leben in der Wissensgesellschaft – berufliche Schulen, Aus- und Weiterbildung“. Anlass für das Projekt war die Idee, ein flächendeckendes Netzwerk von Weiterbildungsberatungsanbietern zu etablieren, die kostenlose, wohnortnahe sowie qualitativ hochwertige Weiterbildungsberatung anbieten. Im Zeitraum vom Dezember 2012 bis Dezember 2014 wurde der Aufbau des Landesnetzwerks Weiterbildungsberatung (LN WBB) in Kooperation zwischen dem vhs-Verband Baden-Württemberg und dem Institut für Bildungswissenschaft (IBW) der Universität Heidelberg koordiniert. Gefördert wurde das Vorhaben vom Ministerium für Kultus, Jugend und Sport und war eingebettet in das „Bündnis für lebenslanges Lernen“. Zu den Aufgaben des Projekts zählten unter anderem die Durchführung einer Bestandsaufnahme, die Entwicklung einer Weiterbildung für Beratende, die Entwicklung eines Finanzierungsmodells zur Förderung trägerneutraler Beratung sowie die Verbesserung der Informationsmöglichkeiten für Beratende und Ratsuchende in der Datenbank www.fortbildung-bw.de. Der folgende Beitrag konzentriert sich auf die Qualitätsaspekte, die im Rahmen des LN WBBs entwickelt wurden.

Seit dem erfolgreichen Start des LN WBBs im Januar 2015 erhalten Mitglieder vom Kultusministerium eine Bezuschussung für im Rahmen des Netzwerks angebotene trägerneutrale und interessensensible Beratung, die sich an definierten Qualitäts- und Professionalitätsaspekten orientiert.

In den zwei Jahren Projektarbeit erarbeiteten der vhs-Verband und das IBW gemeinsam mit einer Fachgruppe aus Expertinnen und Experten verschiedener Trägergruppen sowie mit politischen Vertretern des Kultusministeriums Qualitätskriterien, die aus folgenden drei Aspekten bestehen:

- ein gemeinsames Beratungsverständnis, welches die Ziele und Funktion von allgemeiner und beruflicher Weiterbildungsberatung festlegt und Kriterien trägerneutraler/ interessensensibler Beratung definiert

- ein gemeinsames Verständnis von „Qualitätsmerkmalen guter allgemeiner und beruflicher Weiterbildungsberatung“
- sowie ein „Kompetenzprofil für Beratende“.

Als Grundlage für die entwickelten Papiere wurde auf Ergebnisse des „Offenen Koordinierungsprozesses Qualitätsentwicklung für die Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung“ vom *nfb* und IBW zurückgegriffen.¹ In dem Projekt erarbeiteten verschiedene Akteure in mehreren Entwicklungsschleifen ein gemeinsames Verständnis von Qualität in der Beratung. Eine Übertragung der Ergebnisse dieses Projekts, die auf fachlich hohem Niveau erstellt wurden, auf die Zwecke des LN WBBs bot sich deshalb an. Aus diesem Grund wurden die einzelnen Qualitätsmerkmale und Kompetenzen in den Fachgruppensitzungen diskutiert und für die Zwecke des LN WBBs ausgewählt und angepasst. Anschließend wurde zu deren Einführung ein Stufensystem erarbeitet. Dieses legt fest, welche Mindestanforderung in Bezug auf die Qualitätsmerkmale und das Kompetenzprofil in den Einrichtungen erfüllt sein müssen, damit diese dem LN WBB beitreten können. Mindestvoraussetzungen sind beispielsweise die übergreifenden Qualitätsmerkmale und die Qualitätsmerkmale zum Beratungsprozess. Das Kompetenzprofil des LN WBBs umfasst Anforderungen aus allen Kompetenzbereichen. Nach zwei Jahren als Mitglied im LN WBB sollen die Beratungseinrichtungen die zusätzlichen Qualitätsmerkmale und Kompetenzanforderungen ebenfalls erfüllen.

Seit dem 17.10.2014 können Einrichtungen dem LN WBB beitreten und bestätigen mit dem Unterzeichnen einer Selbstverpflichtungserklärung und der Anerkennung der Rahmenbedingungen, dass ihre Einrichtungen über oben genannte Qualitätsanforderungen verfügen. Zum 01.01.2015 haben bereits 99 Weiterbildungsberatungseinrichtungen die Selbstverpflichtungserklärung unterschrieben.

Weitere Informationen auf der Homepage <http://www.lnwbb.de/>

1 *nfb/ Forschungsgruppe Beratungsqualität (2015): „Qualitätsstandards für die Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung“ und das „Kompetenzprofil für Beratende in Bildung, Beruf und Beschäftigung“* <http://www.beratungsqualitaet.net>

Sicherung der Beratungsqualität in den Agenturen für Arbeit und gemeinsamen Einrichtungen

Jürgen Spatz, Bundesagentur für Arbeit

Die Bundesagentur für Arbeit sieht in der weiteren Stärkung der Beratungskompetenz den Schlüssel für erfolgreiche Beratungsarbeit. Um dem Rechnung zu tragen, wurde die **Beratungskonzeption der Bundesagentur für Arbeit** entwickelt. Sie umfasst im Wesentlichen drei Ebenen: die Ausgestaltung von Beratung als Prozess, den Einsatz fallangemessener Methoden und Techniken sowie die Zugrundelegung von förderlichen Werten und Handlungsprinzipien für die Beratung. Die Beratungskonzeption wurde zunächst in den Agenturen für Arbeit implementiert und in der Folge unter Verwendung der gesammelten Erfahrungen in den Agenturen für die gemeinsamen Einrichtungen (sogenannte Jobcenter) modifiziert und dort eingeführt.

Sie orientiert sich an den Ressourcen der Kundinnen und Kunden, stärkt ihre Eigenverantwortung und bindet sie aktiv und wertschätzend in die Integrationsarbeit ein. Sowohl im Kontakt mit jugendlichen Berufswählern als auch mit arbeitslosen Erwachsenen bildet sie die flächendeckend einheitliche Basis für die Bearbeitung aller Beratungsanliegen unserer Kundinnen und Kunden. Insbesondere bei Menschen, die bereits längere Zeit keine durchgängige Arbeitserfahrung hatten, ist das persönliche Beratungsgespräch das Moment, um gemeinsam individuelle und zugleich belastbare Anknüpfungspunkte für die Entwicklung beruflicher Perspektiven und die Arbeitsmarktintegration zu entwickeln.

Qualitätssicherung

Bereits im Entwicklungsprozess der Beratungskonzeption hat die Bundesagentur für Arbeit auf vielfältige Instrumente zur Sicherung der Beratungsqualität recurriert. So wurde die Konzeption in mehreren Stufen in ausgewählten Dienststellen pilotiert, um ihre Praxistauglichkeit zu testen. Neben der Begleitung durch die Konzeptverantwortlichen, einem strukturierten Austausch mit den Kolleginnen und Kollegen und Befragungen der Kundinnen und Kunden wurde der Prozess auch vom soziologischen Forschungsinstitut Göttingen wissenschaftlich begleitet. Die daraus resultierenden Erkenntnisse werden auch nach der Einführungsphase aufgegriffen.

Es wurden interne Trainerinnen und -Trainer ausgebildet und auf den Qualifizierungsprozess vorbereitet. In Teilen haben externe Auftragnehmer die Durchführung der Qualifizierungsmaßnahmen methodisch-didaktisch begleitet.

Folgende Maßnahmen tragen dazu bei, die Präsenz der Beratungskonzeption auch nach Beendigung des Einführungsprozesses sicher zu stellen und die Beratungsarbeit auf einem qualitativ hohen Niveau durchführen zu können:

Parallel zur Einführung der Beratungskonzeption wurde bzw. wird ein **Grundqualifizierungsprozess** für alle neu angesetzten Beratungsfachkräfte in den Arbeitnehmerbereichen der Arbeitsagenturen/Jobcenter (Berufsberatung, Arbeitsvermittlung) installiert. In diesem Prozess wechseln Seminarphasen mit Phasen der Hospitation und des Selbstlernens.

Mit dem Ziel einer nachhaltigen Kompetenzentwicklung wird erstmals in der Bundesagentur für Arbeit ein innovatives System der Lerntransferförderung entwickelt und erprobt: Theorie und Arbeitsalltag werden von Anfang an konsequent miteinander verknüpft und dauerhaft begleitet. Die individuelle **Lernbegleitung** setzt am Lernbedarf der einzelnen Beratungsfachkraft an. Dadurch wird diese gezielt an den Punkten gefördert, an denen sie sich in der Anwendung noch nicht sicher fühlt.

Netzwerkbildung und gegenseitige Unterstützung können große entlastende Wirkung in der täglichen Arbeit erzielen. Die **Kollegiale Fallberatung** wird als ein zentrales Instrument in den Qualifizierungsmodulen vorgestellt und mit Praxisfällen geübt. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer lernen einen systematischen Weg kennen, der ihnen hilft, eine besondere Beratungssituation auch außerhalb eines Seminars eigenständig zu besprechen und Lösungsperspektiven zu entwickeln. Sie erfahren diese Methode als ein Mittel der Reflexion im Kreis der Kolleginnen und Kollegen. Darüber hinaus soll ab diesem Jahr (2015) neben der seit Jahren innerhalb der Bundesagentur

(Fortsetzung auf Seite 33)

für Arbeit etablierten Praxisberatung für alle Beratungsfachkräfte bei Bedarf Supervision durch externe Supervisoren angeboten werden.

Zur Unterstützung des Einführungsprozesses und zum Zwecke der Verstetigung der Beratungskonzeption wurden **Hintergrundmaterialien** entwickelt. Diese bestehen aus den sogenannten Hintergrundtexten, die ausgewählte Themen im Kontext der Beratung aufgreifen und näher beleuchten (z. B. Umgang mit dem PC in der Beratung; Datenschutzrechtliche Aspekte), den Methoden und Techniken, bei denen anhand von Beispielen aus dem Beratungs- und Vermittlungsalltag der Bundesagentur für Arbeit ausgewählte Beratungsmethoden und Gesprächstechniken beschrieben werden (z.B. Reframing; Paraphrase) und Arbeitsmittel, eine Sammlung von Arbeitsbögen und Visualisierungshilfen für den Einsatz in Beratungsgesprächen.

Seit 2014 werden **Learning Nuggets** für die Beratungskonzeption eingesetzt. Es handelt sich dabei um kurze Filmsequenzen zu ausgewählten Themen und Instrumenten der Beratung. Diese sind vorwiegend den drei Eckpunkten der Beratungskonzeption „Ziele und Strukturen“, „Methoden und Techniken“ sowie „Handlungsprinzipien“ zugeordnet und sollen zur Verstetigung beitragen. In unterhaltsamer Form werden dabei den Beratungsfachkräften Lerninhalte zur Anwendung in der täglichen Beratungsarbeit näher gebracht.

Nachfrageorientierte **Vertiefungsmodule** knüpfen an die örtlichen Gegebenheiten, Erfahrungen und Bedarfe an, unterstützen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch einen Kompetenzaufbau hinsichtlich der „brennenden“ Themen vor Ort (z.B. Interkulturelle Kompetenz in der Beratung, Beratung abbruchgefährdeter Jugendlicher).

Als weiteren Baustein zur Qualitätssicherung führt das Zentrum für Kunden- und Mitarbeiterbefragungen der Bundesagentur für Arbeit mehrmals jährlich **Kundenbefragungen** zur Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden mit der Beratung durch. Die Ergebnisse werden sowohl aggregiert im Internet und im Intranet regional und nach Kundengruppen differenziert zur Verfügung gestellt (<http://www.arbeitsagentur.de/web/content/DE/Veroeffentlichungen/Befragungen/Detail/index.htm?dfContentId=L6019022DSTBAI645429>).

Die Ergebnisse der Kundenbefragung finden im Rahmen von Zielvereinbarungen als ein Indikator zur Zielerreichung Berücksichtigung.

Für die **Führungskräfte** wurden individuelle Qualifizierungsmodule entwickelt. Zudem entwickeln auch die Regionaldirektionen und Akteure vor Ort eigene Ansätze, um die Nachhaltigkeit der Beratungskonzeption und die dafür erforderliche Führungsaufmerksamkeit zu unterstützen. So werden auf allen Hierarchieebenen Verantwortlichkeiten für eine Weiterentwicklung und Verstetigung der konzeptionellen Grundlagen geschaffen.

Mit Hilfe dieser vielfältigen Ansätze steht die Weiterentwicklung und die Sicherung der Qualität der Beratung in der Bundesagentur für Arbeit auf einer stabilen methodischen, organisatorischen und zukunftsfähigen Basis.

Literatur:

Rübner, M./ Sprengard, B. (2011): Beratungskonzeption der Bundesagentur für Arbeit – Grundlagen. Hg.: Bundesagentur für Arbeit. Nürnberg. Stand: März 2011.
http://www.arbeitsagentur.de/web/wcm/idc/groups/public/documents/webdatei/mdaw/mdk5/~edisp/L6019022dstbai394299.pdf?_ba.sid=L6019022DSTBAI394302

Qualitätssicherung in der Migrationsberatung

Jana Hoffmann, Forschungsinstitut Betriebliche Bildung (f-bb)

Beratung für Migrantinnen und Migranten kann viele unterschiedliche Anlässe haben. Neben rechtlichen Fragen (z.B. Aufenthaltstitel, Krankenversicherung) können auch ganz praktisch-alltägliche Fragen relevant sein (z.B. Kinderbetreuung, Wohnungssuche, Deutschkurse). Für die gesellschaftliche Teilhabe und soziale Stabilität sind darüber hinaus Themen, die mit der Integration in den Arbeitsmarkt zusammenhängen, wie zum Beispiel Arbeitsplatzsuche oder auch Anerkennung eines ausländischen Abschlusses, von Bedeutung. Erste Anlaufstelle für eine Beratung zu all diesen Themen sind die Regelinstitutionen der Jugendmigrationsdienste (JMD) für Personen unter 27 Jahren sowie die Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE) für Personen ab 27 Jahren. Seit dem Inkrafttreten des Anerkennungsgesetzes des Bundes im April 2012 gibt es darüber hinaus bundesweit Stellen, die speziell zu Möglichkeiten der Anerkennung einer im Ausland erworbenen Berufsqualifikation beraten. Die sog. IQ-Anlaufstellen werden über das Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“ betrieben.

Bisher gibt es in der Migrationsberatung kein einheitliches oder verbindliches Qualitätsmodell, aber im Rahmen der Arbeit des Förderprogramms IQ wurden Ansätze zur Qualitätssicherung in der Beratung von Migrantinnen und Migranten entwickelt. So wurden zum Beispiel für die beschäftigungsorientierte Beratung Herausforderungen identifiziert, die bei der Beratung von Migrantinnen und Migranten zu diesem Thema auftreten können. Hieraus wurden Qualitätsmerkmale und -indikatoren abgeleitet, die für eine erfolgreiche migrationsspezifische beschäftigungsorientierte Beratung notwendig sind (vgl. Kohn 2011; Facharbeitskreis „Beratung“ 2010).

Ein weiteres Konzept zur Qualitätssicherung in der Beratung von Migrantinnen und Migranten im Förderprogramm IQ entstand im Speziellen für die flächendeckend neu etablierte Anerkennungsberatung. Ziel war es, im Netzwerk gemeinsam schlüssige Kriterien und Verfahren zur Gewährleistung eines hohen Beratungsstandards zu erarbeiten. Dabei ging es nicht darum, über eine Normierung der Prozesse eine Verbindlichkeit für jede Beratungsstelle herzustellen, sondern um die Erarbeitung eines gemeinsa-

men Qualitätsverständnisses. Als Produkt wurde eine „Qualitätsmatrix“ entwickelt, die im Wesentlichen auf den „Qualitätsstandards für Bildungsberatungseinrichtungen“ in Hessen (siehe auch Beitrag von Nicole Lustig in diesem Newsletter) sowie den Arbeiten zur migrationsspezifischen beschäftigungsorientierten Beratung basiert.

Der Erarbeitungsprozess fand im Rahmen einer Workshopreihe statt. Beteiligt waren neben Beratern und weiteren Akteurinnen und Akteuren des Förderprogramms IQ auch Vertreterinnen von Weiterbildung Hessen e.V. – ein Zusammenschluss hessischer Bildungseinrichtungen, die sich auf o.g. gemeinsame Qualitätsstandards verpflichtet haben. Die IQ-Fachstelle „Anerkennung“ hat den Prozess moderiert. Ausgehend von den Qualitätsstandards der hessischen Bildungseinrichtungen wurden diese um migrationsspezifische Aspekte ergänzt und inhaltlich auf das Aufgabenspektrum von Anerkennungsberatung zugeschnitten.

Die Matrix ist folgendermaßen aufgebaut: Insgesamt gibt es vier Gliederungsebenen, auf denen die Qualitätsvorgaben beschrieben werden: Auf der obersten Ebene stehen sechs Qualitätsbereiche als übergeordnete Kategorien, in denen grundsätzlich Qualitätssicherung betrieben werden sollte. Hierzu gehören (1) ein Leitbild für die Anerkennungsberatung bzw. für die entsprechende Einrichtung, (2) der Bereich der Einrichtungsleitung, also die Führungsebene, (3) Transparenz auf der Ebene der Anbieterorganisation und des Beratungsangebots, (4) der Beratungsprozess, (5) die Professionalisierung des Beratungspersonals und (6) die Selbstevaluation der Einrichtung. Diese Qualitätsbereiche werden durch Qualitätskriterien auf der nächsten Spezifikationsstufe konkretisiert. Die Qualitätskriterien beschreiben den Zielzustand, der in einer Anerkennungsberatungsstelle erreicht sein muss, um das Qualitätskriterium zu erfüllen. Auf der dritten Gliederungsebene werden Qualitätsstandards benannt, die wiederum eine Operationalisierung der übergeordneten Qualitätskriterien darstellen. Schließlich werden auf der vierten Ebene Qualitätsindikatoren beschrieben, die die Qualitätsstandards und -kriterien messbar machen,

(Fortsetzung auf Seite 35)

d.h. ganz konkret Aussagen darüber treffen, was erfüllt sein muss bzw. erfüllt sein kann. Beispielhaft wird im Folgenden ein Auszug aus der Matrix für den Qualitätsbereich „Leitbild“ dargestellt:

ligung von Akteuren/-innen aller Hierarchieebenen (Beratende, Team- bzw. Projektleiter/-innen sowie Landesnetzwerk-Koordinatoren) herausgestellt, um die verschiedenen institutionellen Hintergründe und

Qualitätsbereiche	Qualitätskriterien	Qualitätsstandards	Qualitätsindikatoren
1. Leitbild/ Ethische Grundsätze	1.1 Einrichtung besitzt ein Leitbild und handlungsleitende Grundsätze.	1.1.1 Das Leitbild und die handlungsleitenden Grundsätze werden unter Berücksichtigung der Zielgruppe(n) und der Beratungskonzepte der Anerkennungsberatung erarbeitet und liegen in schriftlicher Form vor.	a. Das Leitbild beinhaltet Informationen über Ziele, Werte, Selbstverständnis, Beratungsgrundsätze, ethische Grundsätze und Kernkompetenzen der Organisation. (MUSS) b. Das Leitbild ist veröffentlicht und wird intern kommuniziert, so dass jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter danach handeln kann. Außerdem wird das Leitbild von den Verantwortlichen unter Beteiligung der Mitarbeitenden regelmäßig überprüft und Veränderungen angepasst. (MUSS)
		1.1.2 Die Einrichtung orientiert sich an den individuellen Potenzialen der Ratsuchenden und verpflichtet sich, diskriminierungsfrei zu arbeiten.	
		1.1.3 Für das Beratungshandeln, das organisationale und das politische Handeln sind ethische Aspekte handlungsleitend.	
		1.1.4 Die Beratenden achten alle Ratsuchende in ihrer Würde und als freie und gleichwertige Menschen.	

Abb. 1: Auszug Matrix für den Qualitätsbereich Leitbild

Die Qualitätsmatrix dient dem Förderprogramm IQ als Rahmen für die Qualitätssicherung der Anerkennungsberatung. Sie gilt nicht im Sinne einer verbindlichen Qualitätssicherung, sondern kann von den IQ-Landesnetzwerken angewendet werden. Die IQ-Fachstelle „Beratung und Qualifizierung“ (vormals Fachstelle „Anerkennung“) bietet eine Begleitung der Landesnetzwerke bei der Umsetzung der Matrix an. In Thüringen wurde der Prozess bereits durchlaufen, in der neuen Förderperiode (2015 bis 2018) werden weitere Bundesländer folgen. Eine Herausforderung dabei ist die unterschiedliche institutionelle Anbindung der Beratungsstellen. Da sich der Qualitätssicherungsprozess auf ein ganzes Landesnetzwerk bezieht, das aus mehreren Beratungsstellen in unterschiedlicher Trägerschaft besteht, gilt es hier ggf. bereits bestehende Qualitätssicherungsverfahren und -instrumente der Einrichtungen miteinander in Einklang zu bringen und als institutionenübergreifendes Konzept für die Anerkennungsberatung zu verstehen. Als Gelingensfaktor hat sich hierbei die Betei-

Sichtweisen im konstruktiven Dialog zu einem Konsens zu führen.

Die Inhalte der Qualitätsmatrix finden sich als Praxishandreichung für Anerkennungsberatungsstellen aufbereitet in dem Leitfadens „Qualitätssicherung in der Anerkennungsberatung – Handlungshilfen, Instrumente und Beispiele guter Praxis“ (Hoffmann und Arians 2014).

Literatur:

Facharbeitskreis Beratung im Netzwerk „Integration durch Qualifizierung“ (Hg.) (2010): Migrationspezifische beschäftigungsorientierte Beratung. Praxishandreichung. Potsdam.
 Hoffmann, J./ Arians, F. (2014): Qualitätssicherung in der Anerkennungsberatung. Handlungshilfen, Instrumente und Beispiele guter Praxis. Leitfaden für die Bildungspraxis, Band 64. Bielefeld, wbv.
 Kohn, Karl-Heinz (2011): Migrationspezifische beschäftigungsorientierte Beratung – spezifische Themen, spezifische Bedarfe. Ergebnisse einer Delphi-Breitband-Erhebung. Berlin.

Beratung als Kompetenz - Beratung als Beruf:

Die Qualitätsstandards des Deutschen Verbands für Bildungs- und Berufsberatung (dvb) e.V. und das BBR-BerufsBeratungsRegister

Birgit Lohmann, dvb e.V.

Der Markt für Beratung im Feld Beruf, Bildung und Beschäftigung ist heute sehr heterogen – es agieren hauptberufliche Berater/innen, Menschen, die neben einer anderen Haupttätigkeit Beratung anbieten und Ehrenamtler nebeneinander, es existieren neben öffentlichen oder öffentlich finanzierten Beratungsanbietern privatwirtschaftliche Beratungspraxen, und „Beratung“ wird auch zunehmend zur Kunden- und zur Nachwuchsgewinnung eingesetzt. Die in der beruflichen Beratung Tätigen und damit auch die Mitglieder des dvb firmieren unter so unterschiedlichen Bezeichnungen wie z.B. Berufsberater/innen, Studienberater/innen, Laufbahnberater/innen, Bildungsberater/innen, Karriereberater/innen, Bewerbungsberater/innen, Berufsnavigator/innen, Jobcoach, Personalberater/innen u.ä. und vertreten neben vielen Gemeinsamkeiten unterschiedliche Zugangswege und im Detail auch unterschiedliche „Berufs“-auffassungen.

Professionelle Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung wurde und wird bisher gesamtgesellschaftlich und politisch nicht als ein so schützenswertes Gut angesehen, dass hier zur Ausübung z.B. analog zu Rechtsdienstleistungen oder Versicherungsvermittlung eine gesetzliche Regelung greift. Nach der strengen Regelung eines Alleinrechts der damaligen Bundesanstalt für Arbeit bis 1998 wurde diese Dienstleistung komplett dem freien Markt überlassen. Im folgenden Beitrag erläutern Susanne Taylor und Hans-Peter Koch, wie nach Scheitern des dvb-Anliegens eines Berufsgesetzes auf Basis des früheren dvb-Berufsbilds „Berufsberater/in“ das BerufsBeratungsRegister entstand.

Aus individuellen, gesellschaftlichen und gesamtwirtschaftlichen Aspekten sprach – und spricht – viel dafür, eine Regelung einzuziehen, die eine adäquate Qualifikation für diesen Beruf sowie eine qualitätsvolle, an den ethischen Normen und internationalen Standards orientierte Leistungserbringung für Bürgerinnen und Bürger jeden Alters zu sichern hilft. Ob der Empfehlung des Innovationskreises Weiterbil-

dung von 2008, für das Beratungspersonal langfristig eine Entwicklung eines eigenen Berufsprofils zu prüfen, weiter nachgegangen werden wird, bleibt abzuwarten – kurzfristig wurde die Orientierung an Basiskompetenzen empfohlen, wie sie hoffentlich auf breiter Ebene umgesetzt wird – das erarbeitete Kompetenzprofil des BeQu-Konzepts liegt dafür nun vor!

Der dvb tritt im Sinne des Verbraucherschutzes seit fast 60 Jahren dafür ein, hohe fachliche Qualität für Bildungs- und Berufsberatung zu gewährleisten und die **Professionalität** dieser Dienstleistung weiterzuentwickeln.

Unseren Qualitätsanspruch verdeutlichen unsere Qualitätsstandards für berufliche Beratung: Nach einer Erläuterung, wie wir berufliche Beratung verstehen, formulieren wir unter Bezug auf die Ethischen Standards der Internationalen Vereinigung für Bildungs- und Berufsberatung (IAEVG/ AIOSP/ IVBBB) die Aufgaben und Pflichten von Beratern/innen, die sich am Individuum, am Ratsuchenden/Klienten orientieren. Dafür sind bestimmte Einstellungen und Werthaltungen unabdingbar, die ein Lernen und Wachsen des Ratsuchenden in den Mittelpunkt des Beratungsprozesses stellen und fördern und die wir für eine Beraterpersönlichkeit für unabdingbar halten. Neben dieser Persönlichkeit muss ein/e Ratsuchende/r sich auf Wissen und Können des Beraters/der Beraterin verlassen können: Dazu zählen Kenntnisse der für den Beratungsprozess förderlichen Wissenschaftsbereiche, aber immer auch ein Breitenwissen **im Feld Bildung, Beruf, Arbeitsmarkt**, das bei einer Spezialisierung eine Vertiefung erfährt.

Für das Beratungsgeschehen sind förderliche Methoden- und Sozialkompetenzen unerlässlich. Dies gilt auch für eine ausgeprägte Reflexionsfähigkeit und –bereitschaft und Klarheit der eigenen Rolle im Kontext der eigenen Beratungsorganisation sowie die innere Freiheit, das eigene Handeln immer am Lern- und Entwicklungsprozess des Ratsuchenden auszu-

(Fortsetzung auf Seite 37)

richten. Es geht in der Beratung um Erkenntnisgewinn, um Ermutigung und Befähigung der Ratsuchenden, zur eigenen Situation Ziele zu entwickeln, Handlungsschritte zu planen und in der Umsetzung die eigene Bildungs- und Berufsbiographie zu gestalten. Dafür sollten genügend Zeit eingeräumt und günstige Rahmenbedingungen geschaffen werden.

Angesichts der häufigen und schnellen Veränderungen der Berufs- und Arbeitswelt, aber auch um seine Tätigkeit immer wieder zu reflektieren und zu überprüfen, sind regelmäßige Fortbildungen und Supervision zur Sicherung der eigenen Beratungsqualität unerlässlich; zudem hilft eine Beschäftigung mit wissenschaftlichen Erkenntnissen, Studien oder Forschungsfragen, das eigene Beratungshandeln zu reflektieren. Im Austausch profitiert die Wissenschaft von den Praxiserfahrungen.

Neben diesen skizzierten Qualitätsstandards für **Beratung** hat der dvb sich mit der fachlichen Qualität von **Berufsorientierung** für Gruppen beschäftigt und auch hierzu Qualitätsstandards formuliert. Ausgehend von der Einordnung in berufliche Entscheidungsprozesse werden fachliche Grundlagen beschrieben und der Anspruch zielgerichteter Planung und methodischen Vorgehens. Weitere Qualitätsmerkmale in der Durchführung konkretisieren die Anforderungen an eine professionelle Orientierungsarbeit in Gruppen.

Die dvb-Homepage (www.dvb-fachverband.de) enthält neben diesen hier skizzierten Papieren weitere, die die Kernkompetenzen von Beratenden vertieft

Beratung als Kompetenz - Beratung als Beruf: Das BBR-BerufsBeratungsRegister e.V

Susanne Taylor und Hans-Peter Koch, BBR-BerufsBeratungsRegister e.V.

Das BBR ist nach wie vor das einzige in Deutschland existierende, verbandsübergreifende Modell und Verfahren zur Anerkennung, Dokumentation und Veröffentlichung von Beratungsqualität bei Beratern und Beraterinnen im Feld von Bildungs- und Berufsberatung.

Wie im Beitrag von Birgit Lohmann angesprochen, ist die der Diskussion zur Professionalisierung immanente Kontroverse um „Tätigkeit“ und „Beruf“ noch nicht zu einem Abschluss gekommen. Das nachfolgend

darstellen, die sich mit aktuellen Fragen wie dem Stellenwert von Tests bei beruflichen Entscheidungen beschäftigen oder mit dem Verhältnis von beruflicher Beratung und Arbeits- oder Ausbildungsmittlung. Sie sind zugleich Ausdruck der lebendigen Auseinandersetzung der dvb-Mitglieder mit ihrer Tätigkeit und des Anspruchs an ihre Arbeit.

Derzeit arbeitet der dvb an einem Nachfolgepapier des dvb-Berufsbilds, das die professionstheoretische Kontroverse um „Tätigkeit“ oder „Beruf“ offen lässt. Als Mitglied des *nfb* und der DGfB werden wir dabei sowohl die Qualitätsstandards und das Kompetenzprofil des BeQu-Konzepts (siehe Beitrag Schmidpott/Weber in diesem Newsletter) als auch die DGfB-Weiterbildungsstandards berücksichtigen. Es wird als Grundlagenpapier unser Verständnis und unsere Positionen zu einer Bildungs- und Berufsberatung beschreiben, die professionellen Ansprüchen genügt. Damit dient es den in der Beratung Tätigen als eine Identifikationsmöglichkeit und soll dazu beitragen, dass sich die Fachöffentlichkeit in Berufs- und Bildungsberatung auf Zugangs- und Ausübungsempfehlungen im Sinne dieses Positionspapiers einigt und eine möglichst große Marktmacht dieser Kriterien durchsetzt.

Wir freuen uns, dass das BerufsBeratungsRegister sich an den Ergebnissen unserer Arbeit für eine Professionalisierung der Bildungs- und Berufsberatung orientiert und damit einen wertvollen Beitrag zur Entwicklung eines beruflichen Selbstverständnisses leistet.

beschriebene Berufsberatungsregister sieht sich in diesem Zusammenhang als Beitrag zur Entwicklung eines beruflichen Selbstverständnisses, das sowohl auf fachlicher Qualifikation als auch auf ethischer Haltung beruht.

Die Profile der registrierten Berater/innen spiegeln einen Teil der Vielfalt der Beratungslandschaft im Feld Bildungs- und Berufsberatung wieder. Augenfällig ist inzwischen das zahlenmäßige Gewicht freibe-

(Fortsetzung auf Seite 38)

rufflicher Berater/innen im Register. Das heißt, dass die anfangs von vielen Berufsberatern/Berufsberaterinnen der Arbeitsämter gesehene Chance einer beruflichen Absicherung durch die Registrierung vordergründig keine Rolle mehr spielt. Stattdessen erfüllt die Registrierung in seiner normativen Wirkung den Zweck eines ideellen Wertes sowohl für das berufliche Selbstverständnis als auch gegenüber der Öffentlichkeit - ein nicht unbedeutendes Moment für die engagierte Ausübung eines anspruchsvollen, bislang gesetzlich nicht reglementierten „Berufs“.

Der Weg zum BBR

Das Jahr 1998 steht für eine damals als einschneidend wahrgenommene Weichenstellung, verursacht durch die Aufhebung der gesetzlich alleinigen Aufgabenzuschreibung von Berufsberatung an die Bundesanstalt für Arbeit (Monopol). Der Deutsche Verband für Bildungs- und Berufsberatung dvb e.V. reagierte lange vor Inkrafttreten der Gesetzesänderung, um mitgestaltend auf die Veränderungen im Sinne der Qualitätssicherung von Berufsberatung und Professionalisierung der Tätigkeit der Berufsberater/innen einwirken zu können. Die bisher in erster Linie mit der Institution (Arbeitsamt) verbundene Aufgabe Berufsberatung sollte zur anerkannten Profession der Ausübenden von Berufsberatung, das heißt der „Berufsträger“, werden. Der Vorschlag eines Berufsgesetzes an die Politik mit dem Ziel der Regulierung des Berufes erhielt nicht die gewünschte Resonanz, sodass ein Vorbild aus den Niederlanden mit der Installation eines Berufsberatungsregisters aufgegriffen wurde (Müller-Kohlenberg, 2007). Bei der Umsetzung des Vorhabens fand Berücksichtigung, dass die vielfältigen Aufgaben von Fachverband und Register besser in der Rechtsform zweier Vereine zu bewältigen wären. Innerhalb des dvb erfolgte daraufhin die Ausarbeitung der Gründungssatzung des neuen Trägervereins und 1998 die Eintragung als Verein. Das Kriterium der Unabhängigkeit von einerseits Fachverband und andererseits personenbezogener Qualitätssicherung für Berufsberater/innen sowie von Verbandsmitgliedschaft und Registrierung führte letztlich 2013 zu der formalen Klarstellung in Form einer neuen Namensgebung: vom dvb-BBR zum BBR-BerufsBeratungsRegister.

Die Absicht des BBR

Das BBR-BerufsBeratungsRegister hat die Aufgabe, ein Register eingetragener Berater/innen der Bildungs- und Berufsberatung zu führen. Die für ihr Beratungsangebot namentlich gewählte Berufsbezeichnung kann sich von der vorgenannten unterscheiden. Die Registrierung erfolgt auf der Grundlage von Qualitätskriterien, denen die Berater/innen genügen müssen. Darüber hinaus verpflichten sie sich, die Ethischen Standards der Internationalen Vereinigung für Bildungs- und Berufsberatung (AIOBP/IAEVG/ IVBBB) und allgemein anerkannte Qualitätsstandards einzuhalten. Die Veröffentlichung registrierter Berater/innen im Internet schafft Transparenz über das Angebot von Bildungs- und Berufsberatung (<http://www.bbregister.de/>). Die der erstmaligen Registrierung folgende Weiterregistrierung im Abstand von vier Jahren erfordert den Nachweis aktueller beraterischer Tätigkeit und geeigneter Fortbildung.

BBR-Registrierung bedeutet für die Klienten/Kunden von Beratung im Feld Bildungs- und Berufsberatung:

- Suchfunktion und Übersicht über registrierte Berater/innen mit Link zu deren Webseite mit eigener Vorstellung des Beratungsangebots
- Aktualität der nachgewiesenen Voraussetzungen für die Registrierung, indem diese nach Ablauf von vier Jahren auf Antrag zu erneuern ist
- Information über die vom BBR und den registrierten Beratern/Beraterinnen anerkannten und vertretenen Qualitätsstandards und Ethischen Normen für Beratung
- Beschwerdeverfahren des BBR e.V. gegenüber unangemessener Beratung durch registrierte Berater/innen
- Hinweise zur Beurteilung/Einschätzung professioneller Beratungsangebote

BBR-Registrierung bedeutet für die im BBR registrierten Berater/innen:

- Erhalt eines Qualitätssiegels (Registrierungsurkunde) als Dokumentation der Beratungskompetenz entsprechend den vom dvb e.V. aufgestellten sowie weiteren allgemein anerkannten Qualitätsstandards und der Selbstverpflichtung zur Einhaltung der international anerkannten Ethischen Standards

(Fortsetzung auf Seite 39)

- Nachweis der Voraussetzungen für eine Registrierung im BerufsBeratungsRegister (das sind: Hochschulabschluss oder ausnahmsweise gleichwertige Qualifikation, beraterische Ausbildung, beraterische Praxis, Fachkenntnisse im Bereich Beruf, Bildung und Arbeitsmarkt, Fortbildung, Supervision)
- Nachweis aktueller Kenntnisse und Fähigkeiten im Feld Bildungs- und Berufsberatung aufgrund praktizierter Beratertätigkeit und kontinuierlicher Fortbildung und Supervision
- Veröffentlichung des eigenen Beratungsangebots auf einer qualifizierten Plattform
- Berechtigung, der Berufs- bzw. Institutionsbezeichnung den Zusatz „Registriert im BBR-BerufsBeratungsRegister (BBR)“ hinzuzufügen

Wie funktioniert das BBR?

Der Vorstand des BBR-Vereins erfüllt mit seinem Handeln den Zweck des Vereins, indem er die Anträge auf Registrierung entsprechend den in der Registerordnung festgelegten Kriterien prüft, das Register der aufgenommenen Berater/innen führt und es der Öffentlichkeit auf seiner Webseite zugänglich macht. Die Mitglieder des Vereins, d.h. die Gründungsmitglieder und gewählte natürliche Personen, aus deren Kreis der Vorstand gewählt wird, nehmen ihre vereinsrechtlichen Aufgaben wahr und entscheiden über Grundsatzfragen.

Entsprechend der Gründungsidee entwickelt der Register-Verein jedoch keine eigenen Qualitätsstandards, sondern orientiert seine Entscheidungen an den vom dvb aufgestellten fachlichen Normen, den international anerkannten Ethischen Standards sowie allgemein anerkannten Qualitätsstandards, welche auf der BBR-Webseite veröffentlicht bzw. verlinkt sind.

Der BBR-Verein erfüllt diese Aufgabe unter Berücksichtigung der Qualitätsentwicklung von Bildungs- und Berufsberatung. Dabei hält er die Festlegung auf ausgewählte qualifizierende Bildungsmaßnahmen nicht für angemessen, auch nicht praktikabel, sondern hat mit Verweis auf die genannten Qualitätsstandards einen Qualitätsrahmen aufgestellt. Den Beratern/Beraterinnen wird bewusst zugemutet, Qualifizierungsangebote für sich auszuwählen, die berufsberaterisch relevant sind und ihren eigenen Interessen und Bedürfnissen entsprechen. Fachlich orientiert sich das Register an den Ergebnissen des Fachverbandes dvb und weiteren maßgeblichen, an der Professionalisierung von Bildungs- und Berufsberatung beteiligten Einrichtungen.

Literatur und Links:

- AIOSP/ IAEVG (1995): Ethische Standards, Stockholm.
<http://www.iaevg.org/IAEVG/nav.cfm?lang=3&menu=1&submenu=2>
- BerufBeratungsRegister BBR e.V.: Zugang: 2015
<http://www.bbregister.de/>
- Deutscher Verband für Bildungs- und Berufsberatung (dvb) e.V.: Zugang: 2015 <http://www.dvb-fachverband.de/publikationen.html>
- Müller-Kohlenberg, L. (2006/ 2007): Berufsberatung – Von den Anfängen bis zur Gegenwart. Eine knappe sozialhistorische Skizze. In: dvb-forum 1/2006, S. 20 ff. und dvb-forum 1/2007, S. 31 ff.

Professionalisierung der Beratung und die Entwicklung von Standards – eine Rundschau aus Sicht der ‘‘‘GIBeT

Martin Scholz, Gesellschaft für Information, Beratung und Therapie an Hochschulen ‘‘‘GIBeT

Als relativ junge spezialisierte Profession hat die Studienberatung mit einer Historie von etwa 40 Jahren einen besonderen und bewegten Blick auf das Thema Professionalisierung. In der Anfangszeit der 1970er Jahre, unter dem Eindruck der Vermassung an den Universitäten entstanden, ist die Studienberatung zuerst als Projekt gegründet worden.¹ Obgleich es zum Teil auch eine wissenschaftliche Begleitung dieser neuen Einrichtungen gab, hier wäre z. B. die Koordinierungsstelle für Studieninformation und -beratung in Hannover (kfsn) zu nennen², die auch den Auftrag der Weiterbildung der Berater/innen hatte, fanden sich in den Gründungsstudienberatungen zumeist Personen mit einem pädagogischen oder psychologischen Studienhintergrund wieder. Schnell wurden Studienberatungen hinsichtlich der akademischen Herkunft ihrer Mitarbeiter/innen zu einem Abbild der jeweiligen Hochschule und die damit einhergehende umfangreiche Bandbreite der Kompetenzen gleichermaßen ein Markenzeichen, die sogenannte Querschnittskompetenz war geboren.

Die Aufgabe der Entwicklung des Berufsstandes der Studienberatung war damit definiert: Aus den Kompetenzen einer heterogenen und diversivierten Kollegenschaft grundlegende Elemente zu synthetisieren, die gleichermaßen anerkannt sind und Geltung für die Ausbildung des Berufsstandes haben. An dieser Stelle sollen diese Entwicklungen nicht in Gänze dargelegt werden, es seien nur einige Stationen stellvertretend erwähnt: Zu nennen sind hier sicherlich die „Basics der Studienberatung“³, die veröffentlichten Selbstverpflichtungen und Beratungsverständnisse vieler Einrichtungen, die in dem Beratungsverständnis der ‘‘‘GIBeT⁴ zusammengefasst sind und schließlich das Fortbildungscurriculum der ‘‘‘GIBeT,⁵ mit dem jetzt seit 2011 ein Kanon von Fortbildungsmodulen vorliegt, auf den sich die Mitglieder der ‘‘‘GIBeT als professionskonstituierend geeinigt haben.

Während insbesondere im anglo-amerikanischen Hochschulraum und der entsprechenden Beratungsprofession eine eindeutige Trennung zwischen guidance und counselling besteht und mit dieser Trennung auch die Aufgabengebiete in der Unterstützung und Begleitung von Studierenden klar differenziert sind, finden wir in den bundesdeutschen Studienberatungen – um es an dieser Stelle sicherheitshalber und Missverständnissen vorbeugend deutlich zu sagen: abseits der explizit psychologischen Beratungsstellen – häufig Mischformen, die Information, informationszentrierte Zulassungs- und auch Fachberatung, allgemeine Studienberatung genauso wie psychosoziale und psychologische Beratungen gleichermaßen anbieten. Wenngleich das psychologische und psychotherapeutische Beratungsangebot hier hinsichtlich der notwendigen Ausbildung noch sehr eindeutig ausdifferenziert ist (Psychologiestudium und ggf. therapeutische Ausbildung), so richtet sich die Ausgestaltung des Angebotes der allgemeinen Studienberatungen scheinbar stärker nach den jeweils vorhandenen Kompetenzen der Mitarbeiter/innen, als nach eindeutigen Anforderungen und vorgegebenen Aufgabengebieten, die in einer Hochschule vorzuhalten sind respektive wären.

Als Folge davon sind die Angebote der Studienberatungen, genauso wie die mithin notwendigen Qualifikationen der Mitarbeiter/innen, eher an den Anforderungen der Hochschulleitungen bzw. der verantwortlichen Organisationen ausgerichtet, als an denen der Aufgabe sowie den Bedürfnissen der Studieninteressierten und Studierenden. Auch die ehemals in einigen Hochschulgesetzen verankerten expliziten Vorgaben und Ziele von Studienberatung wurden zu Gunsten der Hochschulautonomie aufgegeben. Vor diesem Hintergrund sind dann auch die für die Tätigkeit und Eingruppierung relevanten Stellenbeschreibungen in den Studienberatungen sehr

(Fortsetzung auf Seite 41)

1 Gavin-Kramer, K. (2015): Geschichte der Studienberatung. Berlin (im Druck)

2 www.studieren-in-niedersachsen.de

3 Just-Nietfeld, J./ Nickels, B. (2006): Basics der Allgemeinen Studienberatung. In: Zeitschrift für Beratung und Studium (ZBS) 1/2006.

4 Beratungsverständnis der ‘‘‘GIBeT: <http://www.gibet.de/zsb/verstaendnis.html>

5 Fortbildungscurriculum der ‘‘‘GIBeT: <http://www.gibet.de/fortbildungszertifikat.html> Die Genese des Fortbildungscurriculums der ‘‘‘GIBeT wurde bereits im nfb-Newsletter, April 2014 beschrieben. http://www.forum-beratung.de/cms/upload/Veroeffentlichungen/Newsletter/nfb-Newsletter_01_April_2014.pdf

unterschiedlich. Mag manche/r solchen gewachsenen Strukturen mit notwendigerweise kaum zu vereinheitlichendem Vorbildungskanon noch zurückhaltend und etwas reserviert begegnen, und ist diese große Unterschiedlichkeit gleichzeitig auch mitverantwortlich für die große Spanne der Eingruppierung⁶, kann sich eine solche Struktur ohne strikte Trennung der einzelnen Felder im Rahmen der notwendigen Professionalisierung zu einem entscheidenden Vorteil entwickeln, und das auch abseits der häufig benannten Querschnittskompetenz.

Waren Vor-, Aus- und Fortbildung der Studienberater/innen der Bundesrepublik auch weitreichend unterschiedlich, so konnten sich mindestens die in der GIBeT organisierten Berater/innen sehr schnell über ein gemeinsames Beratungsverständnis einem beraterischen Handeln verpflichten. Mit dem Fortbildungscurriculum der GIBeT ist dann ein wesentlicher Beitrag zur Konturierung des Berufsbildes Studienberatung geleistet worden, da hier nach den Standards und Basics der Studienberatung genauso wie dem GIBeT-Beratungsverständnis alles auf das beraterische Handeln bezogen, nun erstmals auch Standards der Ausbildung beschlossen wurden. Eine Entwicklung, wie wir sie z. B. in der Schweiz, wenngleich auch mit anderen „Nebenwirkungen“, bereits seit langem vorfinden: Hier ist der Zugang zur studienberaterischen Tätigkeit neben einem Studium auch zwingend an eine entsprechende zweijährige Nachdiplomausbildung geknüpft, die alle in den Studienberatungen tätigen Menschen durchlaufen müssen, sofern es sich um ein Angebot handelt, das entweder direkt oder im Auftrag von einem Erziehungsdepartement eines Kantons (entspricht dem Kultusministerium der Länder in Deutschland) angeboten wird. Diese zentralen staatlichen Stellen der Studien- und Berufsberatung sind strikt und ausnahmslos, ohne Anrechnung der Vorbildung an die zweijährige Ausbildung gebunden.

Wenngleich entsprechende Studiengänge in der Bundesrepublik ebenfalls entwickelt wurden, so ist in den Stellenausschreibungen der Studienberatungen die Forderung nach einer beratungsrelevanten Aus-

bildung oder einem entsprechenden Zertifikat als Einstellungsvoraussetzung noch immer nicht selbstverständlich. Die GIBeT hat allerdings bei der Entwicklung ihres Fortbildungscurriculums darauf geachtet und es sich sogar zum erklärten Ziel gemacht, bereits existierende Aus-, Fort- und Weiterbildungen bei der Vergabe des Zertifikates anrechnen zu können. Das macht zwar das Anrechnungsverfahren etwas komplexer und schwerer zu handhaben, dennoch ist das System wesentlich flexibler und kommt der jeweils individuellen Bildungsbiographie deutlich mehr entgegen als dies z.B. bei dem staatlichen Schweizer System der Fall ist.

Die verbindliche Verabschiedung von (Mindest-) Standards für die Bildungslaufbahnberatung ist somit ein entscheidender Baustein für die Professionalisierung der Beratungsberufe. Während der hochschulische Ausbildungshintergrund für die psychologische Beratung ähnlich dem counselling noch weitgehend eindeutig mit einem Psychologiestudium und ggf. einer Therapieausbildung definiert ist, beginnt die Differenzierung schon bei den relevanten Weiterbildungen. Mit dem flexibel handhabbaren Fortbildungscurriculum, das Aus- und Vorbildung umfangreich und flexibel anerkennt, das an die Standards für gute Beratung des *nfb* anknüpft, konnte hier für das weite Feld der Studienberatung ein wesentlicher Schritt auf dem Weg zur Entwicklung und Definition eines Berufstandes unternommen werden, und gleichfalls wurde ein wichtiger Beitrag zur Qualitätssicherung von Beratung geleistet.

6 In einer Umfrage (die Ergebnisse liegen dem Autor vor) unter den Mitgliedern der GIBeT ergab sich hier, wenngleich auch mit einem deutlichen Peak in der Gruppe TVÖD E 13, eine Spannweite von TVÖD E 9 bis E 15.



IV. Impulse aus der europäischen Zusammenarbeit

Europäische Initiativen zur Qualitätsentwicklung und Professionalisierung der Lebensbegleitenden Beratung

QAE - Der Bezugsrahmen für Qualitätssicherung und Evidenzbasierung des Europäischen Netzwerks für eine Politik lebensbegleitender Beratung (ELGPN)

Judith Langner, nfb

Die Qualität der Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung stellt nicht erst seit den EU-Ratsentschlüssen 2004 und 2008 zur lebensbegleitenden Beratung ein zentrales Anliegen der europäischen Politik für Lebenslanges Lernen und nachhaltige Beschäftigung dar (Europäische Union 2004/2008). Bereits die Lissabon-Erklärung der europäischen Regierungschefs aus dem Jahre 2000 und die Kommunikation zum Lebenslangen Lernen aus dem Jahre 2001 benennen umfassende und qualitätsgesicherte Information und Beratung als wichtige Instrumente zur Erreichung der Lissabon-Ziele. In den Ratsentschlüssen von 2004 und 2008 werden die EU-Mitgliedsstaaten aufgefordert, ihre Beratungsangebote zu einem kohärenten und transparenten Beratungssystem auszubauen und die Qualität der Dienste und die Professionalität des Beratungspersonals weiter zu entwickeln. Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung wurden so zu einem Leitprinzip der europäischen Beratungspolitik und damit zu einem zentralen Thema des Europäischen Netzwerks für eine Politik lebensbegleitender Beratung ELGPN (European Lifelong Guidance Policy Network).

Das ELGPN wurde 2007 als Netzwerk von Mitgliedsstaaten der EU gegründet mit dem Ziel, die Beratungsstrukturen in den Mitgliedsländern weiterzuentwickeln und die europäische Zusammenarbeit für eine Politik lebensbegleitender Beratung zu fördern (ELGPN 2014; www.elgpn.eu). Das ELGPN wird von den Mitgliedsstaaten gesteuert und arbeitet nach der Methode der offenen Koordinierung (Open Method of Coordination). Deutschland ist mit einer Delegation aus Vertretern/innen des Bundesministeriums für Bildung und Forschung, der Kultusministerkonferenz, der Bundesagentur für Arbeit und des Nationalen Forum Beratung (nfb) vertreten.

Unter maßgeblicher Beteiligung des nfb entstand im Rahmen dieser europäischen Zusammenarbeit **der QAE – der europäische Bezugsrahmen für Qualitätssicherung und Evidenzbasierung (Framework for Quality Assurance and Evidence Base)**

Der QAE stellt ein **Instrument für politisch Verantwortliche (Policy Maker)** dar, mit dessen Hilfe sie

die Qualität der Beratungsdienste in ihrem Verantwortungsbereich einschätzen, überprüfen und ggf. weiterentwickeln können und mit dem sie die individuellen, sozialen und ökonomischen Wirkungen und den Nutzen von Beratungsdiensten analysieren können. Der QAE folgt dabei einem „Input – Prozess – Ergebnis/Outcome – Modell“ und umfasst auf der obersten Ebene die folgenden fünf **Qualitätselemente**:

- Beraterkompetenz
- Einbeziehung von Bürgern/innen und Nutzern
- Verbesserung der Beratungsdienstleistungen
- Kosten und Nutzen für die Gesellschaft
- Kosten und Nutzen für die Bürger/innen

Auf einer zweiten und dritten Ebene benennt der QAE Kriterien und Indikatoren, an Hand derer die einzelnen Qualitätselemente operationalisiert und gemessen werden können. Beispielhaft werden zudem mögliche Datenquellen benannt bzw. Anforderungen an die Erhebung/Generierung von Daten formuliert, die für die Messung und Überprüfung erforderlich sind (siehe Abbildung 1).

Dabei versucht der QAE, die Balance zu halten zwischen so genannten „harten Fakten“, also numerisch quantifizierbaren Belegen für die Ergebnisse und Wirksamkeit von Beratung, die politisch Verantwortliche z.B. für die Rechtfertigung der für Beratungsdienste aufgewendeten Haushaltsmittel nutzen können, und nicht quantifizierbaren „weichen“ Outcome-Faktoren (z.B. Zugewinn an Berufswahlkompetenz oder Entscheidungskompetenz der Ratsuchenden). Da es sich jedoch im Schwerpunkt um ein Politikinstrument handelt, liegt ein besonderes Augenmerk auf dem **ökonomischen Nutzen für die Individuen und für die Volkswirtschaft** (economic benefits). Nach Einschätzung von Verantwortlichen aus Politik und Wirtschaft müssen sich die staatlichen Investitionen in Beratungsangebote auch „rechnen“, d.h. es sollte der Nachweis erbracht werden, dass mit Investitionen in Beratungsdienste an anderer Stelle Kosten eingespart werden bzw. (höhere) Erträge erzielt werden, z.B. durch Vermeidung von Schul- und Studienabbrüchen oder Fehl-

(Fortsetzung auf Seite 46)

Qualitäts-Element	Kriterien	Indikatoren	Beispiele möglicher Daten
1. Beraterkompetenz	1.1. Anerkannte Berufsqualifikationen	Spezielle Qualifikationsstufen¹⁴ • Berufsanforderungen des jeweiligen Beratungsbereichs (Sektors) % voll qualifiziert % teilweise qualifiziert % nicht qualifiziert, unter einem bestimmten Niveau	• Nationale Regelungen/gesetzliche Anforderungen • Nationales Register professioneller Bildungs- und Berufsberater/innen • Berichte von Beratungseinrichtungen • Berichte der Finanzgeber • Datenbank der Bundesregierung/Landesregierungen
	1.2. Kontinuierliche berufliche Fort- und Weiterentwicklung	Anzahl der Fortbildungsstunden im Jahr bezogen auf: • Beratungsfachkräfte ¹⁵ • Leiter/innen von Beratungs-Einrichtungen ¹⁶ Anzahl der Berater/Innen, die einen Berufsethik-Kodex unterzeichnet haben	• Nationale Statistiken • Berichte von Trägern • Nationale Vorgaben • Nationale Qualitätsstandards • Anwendung des CEDEFOP Competence Framework (2009) • Prüfberichte, z.B. von Rechnungshöfen • Nationales Gütesiegel • Nationale Qualitätsstandards • Nationales Berater/Innen-Register
	1.3. Mitgliedschaft von Beratern/Innen in Berufsvereinigungen	Gesamtzahl aller der Beschäftigten im Bereich der Bildungs- und Berufsberatung • % Mitglieder in Berater/Innen- oder Berufsverbänden z.B. Mitgliedschaft	• Berichte zur Beratungssituation • Berichte von Einrichtungen/Trägern • Prüfberichte • Eigenberichte von Berufs- oder Beraterverbänden

Abbildung 1: Beispiel: Qualitätselement Beraterkompetenz: Auszug aus dem QAE (ELGPN 2013, Anhang D)

allokationen auf dem Arbeitsmarkt, Reduzierung von Arbeitslosigkeit, höhere individuelle Einkommen, höhere Steuereinnahmen, geringere staatliche Transferzahlungen usw. Der QAE, der sich zurzeit noch in der Entwicklung befindet, zielt in seiner Endfassung auch darauf ab, zu diesen Fragen aussagefähige Indikatoren und Daten liefern zu können.

Im Kontext der Entwicklung des QAE wurde im Auftrag des ELGPN eine Studie erarbeitet, die die wichtigsten empirischen Befunde der europäischen und internationalen Wirkungsforschung im Beratungsbereich darstellt, Forschungslücken aufzeigt und Empfehlungen für künftige Forschungsstrategien gibt (Hooley 2014).

Als europäischer Bezugsrahmen vermeidet es der QAE allerdings, ein normiertes Bewertungssystem für die einzelnen Qualitätselemente und Kriterien vorzugeben; dazu sind auch die Gegebenheiten in den einzelnen Ländern zu unterschiedlich, und es soll nicht darum gehen, Ländervergleiche und Ranglisten à la OECD zu erstellen. Vielmehr hat man sich unter den ELGPN-Mitgliedern darauf geeinigt, die Ausprägungsgrade in Form eines Kontinuums darzustellen (siehe Abbildung 2), nach dem die Länder den Stand ihrer Zielerreichung selbst einschätzen können.

Durch die Möglichkeit der Selbsteinschätzung fordert der QAE zu Diskussion und Weiterentwicklung im Sinne einer beständigen evidenzbasierten Politikentwicklung auf. So kann eine Kultur des Monitorings mit Datenerhebung, kontinuierlicher Qualitätsentwicklung und empirisch abgesicherter Politik- und Praxisentwicklung in den Mitgliedsländern etabliert werden (Hooley 2014, 24).

QAE und BeQu-Konzept – ein Vergleich

Diese Ausrichtung, Qualitätssicherung und Evidenzbasierung als kontinuierlichen Prozess zu sehen und in der weiteren Entwicklung von Strukturen und Angeboten mitzudenken, entspricht auch der Philosophie des BeQu-Konzepts (siehe Beitrag Schmidpott/Weber in diesem Newsletter). Jedoch adressiert der QAE dabei explizit die Systementwicklung und richtet sich hauptsächlich an die politische Ebene, auch wenn er durchaus von einzelnen Beratungseinrichtungen, Trägern oder Netzwerken genutzt werden kann. Das BeQu-Konzept dagegen spricht alle Akteure gleichermaßen an - Beratende, Beratungsorganisationen und politisch Verantwortliche (nfb/Forschungsgruppe Beratungsqualität 2014). Jedoch liegt sein Fokus tendenziell eher auf der Beratungs-

(Fortsetzung auf Seite 47)

Qualitätselement 1: Beraterkompetenz		
Ad hoc- Vereinbarungen, die nicht durch eine Strategie strukturiert sind	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Stark regulierte Vereinbarungen, wie „Registrierungen“ oder „Lizenzen zum Praktizieren“
Qualitätselement 2: Beteiligung von Bürgern/Nutzern		
Fragmentiert und/oder einmalige Studien zur Nutzerzufriedenheit	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Gut organisierte Systeme zu Qualitätssicherung und Evidenzbasierung, die Nutzer aktiv an der Gestaltung und Entwicklung von Diensten beteiligen.
Qualitätselement 3: Erbringung der Dienstleistungen und deren Verbesserung		
Kein Rahmen für berufsbiografische Gestaltungskompetenzen CMS vorhanden, der mit der Frage des Zugangs zu Beratungsdiensten für besondere Zielgruppen verknüpft ist	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Vollständiges Qualitätsmanagement-System vorhanden, das auch Daten zu CMS erfasst, dem Umfang von Investitionen und dem sich daraus ergebenden Mehrwert
Qualitätselement 4: Kosten/Nutzen für Regierungen		
Keine Informationen zu Kosten/Nutzen für Regierungen vorhanden	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Unmittelbare, mittelfristige und langfristige Einsparungen für die öffentliche Hand in Form wirtschaftlichen und/oder sozialen Nutzens aus Investitionen (SROI)
Qualitätselement 5: Kosten/Nutzen für Einzelpersonen		
Nur begrenzte Informationen zum persönlichen Nutzen als Ergebnis der Inanspruchnahme von Beratungsdiensten	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Nachweise durch Nachverfolgung und Longitudinalstudien zur Messung der Wirkung von Beratungsinterventionen in unterschiedlichen Bereichen.

Abbildung 2: Die fünf Qualitätselemente des QAE: Kontinuum möglicher Ausprägungsgrade (ELGPN 2013, Seite 56)

praxis. Zudem ist das BeQu-Konzept mit seinen verschiedenen Elementen (Qualitätsstandards, Kompetenzprofil, Qualitätsentwicklungsrahmen) wesentlich differenzierter und elaborierter als der QAE, der möglichst einfach und überschaubar konzipiert wurde und den Mitgliedsländern bewusst große Spielräume bei der konkreten Ausgestaltung lässt.

Inhaltlich sprechen der QAE und das BeQu-Konzept dieselben Qualitätsaspekte an, legen dabei jedoch verschiedene Schwerpunkte, was auch in ihrer unterschiedlichen theoretischen Fundierung begründet ist. Gemeinsame Schwerpunkte sind die Kompetenz der Beratenden, der Zugang zu Beratung und die Nutzung eines Qualitätsentwicklungssystems sowie die Evaluation der Beratungsergebnisse. Während der QAE jedoch die Kosten-Nutzen Ermittlung und die Ermittlung der Kundenzufriedenheit in den Fokus nimmt, konzentriert sich das BeQu-Konzept stärker auf die fachlich-inhaltliche Charakterisierung professioneller Beratung, die professionelle Gestaltung des Beratungsprozesses und die Weiterentwicklung der Beratungsorganisation. Die Einbeziehung der Nutzer/innen in die Gestaltung des Beratungsangebots steht dabei nicht so stark im Vordergrund wie beim QAE.

Beide Modelle entstanden in einem längeren Diskurs und Verständigungsprozess zahlreicher Akteure. Dies

bewirkt, dass beide Modelle offen und flexibel für die Adaption auf die jeweiligen Bedürfnisse sind. Allerdings führt die bottom-up Entwicklung durch die Methode der offenen Koordinierung in beiden Fällen dazu, dass auch die Implementierung bottom-up erfolgt und damit abhängig ist vom Commitment der jeweiligen Akteure und Stakeholder.

Literatur:

- ELGPN (Hg.) (2013): Entwicklung einer Strategie lebensbegleitender Beratung: Eine Europäische Handreichung. ELGPN, Berlin.
- ELGPN (2014): European Lifelong Guidance Policies: Progress Report 2014. A Report on the Work of the European Lifelong Guidance Policy Network 2013-14. ELGPN, Saarijärvi.
- Europäische Union (2004): Entschließung des Rates über den Ausbau der Politiken, Systeme und Praktiken auf dem Gebiet der lebensbegleitenden Beratung in Europa, Doc. 9286/04.
- Europäische Union (2008): Entschließung des Rates über „Bessere Integration lebensbegleitender Beratung in Strategien lebenslangen Lernens“, Dokument 14398 EDUC 241 SOC 607.
- Hooley, T. (2014). The Evidence Base on Lifelong Guidance. A Guide to Key Findings for Effective Policy and Practice. ELGPN, Saarijärvi.
- nfb, Forschungsgruppe Beratungsqualität am IBW der Universität Heidelberg (Hg.) (2014): Professionell beraten: Qualitätsstandards für die Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung. Berlin/Heidelberg, wbv.

Die Europäischen Kompetenzstandards für Bildungs- und Berufsberatung des Network for Innovation in Career Guidance and Counselling in Europe (NICE)

Christiane Schiersmann, Peter C. Weber, Johannes Katsarov
(NICE/ Institut für Bildungswissenschaft der Universität Heidelberg)

Mit der fortschreitenden Professionalisierung der Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung nimmt auch die Zahl der Studiengänge für entsprechende Fachkräfte in Europa seit Jahren kontinuierlich zu. Seit 2009 kooperieren die Anbieter von mittlerweile rund 40 solcher Studiengänge in 30 Ländern im Netzwerk NICE, das seit 2009 von Prof. Dr. Christiane Schiersmann, Dr. Peter Weber und Johannes Katsarov koordiniert wird (Universität Heidelberg). Ein leitendes Ziel des Netzwerks ist die Förderung qualitativvoller, wissenschaftlich fundierter und kompetenzorientierter Studienangebote für Berater/innen in Bildung, Beruf und Beschäftigung.

Langsam entsteht in Europa ein gemeinsames, geteiltes Bild davon, worum es sich eigentlich bei Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung handelt, welchen Aufgaben professionelle Berater/innen nachgehen, und welche Kompetenzen hierfür eigentlich vonnöten sind. Besonders mühsam stellt sich dabei auch auf Europäischer Ebene die Abgrenzung der Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung von anderen Berufen dar, die Menschen bei der Bewältigung laufbahnbezogener Herausforderungen unterstützen und begleiten.

Wie wichtig und richtig solche Abgrenzungen sind, zeigt sich vor allem bei der Frage, welche Kompetenzen professionelle Berater benötigen. Wie diese Frage beantwortet wird, wird in Zukunft weitgehend darüber entscheiden, in welchem Umfang Beratende ausgebildet werden, worin, und auf welche Art und Weise.

Seit 2012 widmet sich NICE der Erarbeitung Europäischer Kompetenzstandards für Beratende in Bildung, Beruf und Beschäftigung. Wichtige Ziele sind hierbei, zur Professionalisierung der Beratung beizutragen, die wechselseitige Anerkennung beraterischer Aus- und Weiterbildungen zu ermöglichen, und auch die Anerkennung non-formal oder informell erworbener Kompetenzen zu erleichtern. Der zentrale Wunsch

besteht darin, langfristig abzusichern, dass alle Menschen, die die anspruchsvolle und verantwortungsvolle Tätigkeit der Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung ausüben wollen, mindestens über einige gemeinsam geteilte Kompetenzen verfügen.

Im September 2014 hat NICE zu diesem Zweck eine erste Fassung Europäischer Kompetenzstandards vorgelegt, die in Zusammenarbeit von 38 Experten aus 19 EU-Ländern entwickelt wurde.¹ Ein Aspekt dieses Entwurfs ist, dass einerseits Kompetenzstandards für professionelle Beratende formuliert werden, andererseits auch Kompetenzstandards für Personen, die im Rahmen anderer Tätigkeiten semi-professionelle Beratung anbieten. Damit soll das europaweite Dilemma überwunden werden, dass sich bei der Entwicklung von Qualitätsstandards und Kompetenzstandards für professionelle Beratung jeweils auch die Frage stellt, ob diese z.B. auch für Lehrer/innen gelten sollen, die nebenamtlich ihre Schüler/innen beraten oder auch Kurse zur Berufsorientierung anbieten? Denn das schwerwiegendste Argument, mit dem Standards regelmäßig abgelehnt werden, ist die Tatsache, dass anspruchsvolle Erwartungen von nebenberuflichen Beratenden nicht eingelöst werden können. Niedrig angesetzte Standards sind hingegen für professionelle Beratende und ihre Berufsverbände nicht vertretbar, da sie der Komplexität der Aufgabe von Beratern nicht gerecht werden und suggerieren, dass fast jeder Mensch sich binnen dreier Wochen zum professionellen Berater ausbilden lassen könnte.

Aus der Perspektive von NICE sind professionelle Beratende und nebenberuflich Beratende gleichermaßen wichtig, um Menschen bei der Bewältigung laufbahnbezogener Herausforderungen zu unterstützen. Einerseits ist es wichtig, dass Menschen in ihrem Umfeld direkten Zugang zu hilfreichen Informationen und allgemeines Wissen haben, wenn es z.B. darum geht, ein Bewerbungsschreiben zu verfassen, geeig-

(Fortsetzung auf Seite 49)

¹ Koordiniert wird die Entwicklung der Kompetenzstandards von Prof. Dr. Kestutis Pukelis (Vytautas-Magnus Universität Kaunas, Litauen), Dr. Jukka Lerkkanen (Open University of Jyväskylä, Finnland), Dr. Jacques Pouyaud (Université Bordeaux-Segalen, Frankreich) und dem Netzwerk-Koordinator Johannes Katsarov.

nete Informationsportale zu finden, oder einen geeigneten Ansprechpartner in einer Behörde zu identifizieren. Andererseits werden auch professionelle Berater/innen benötigt, die Menschen zur Seite stehen können, wenn diese sich mit komplexen Entscheidungen konfrontiert sehen, sich z.B. beruflich neu orientieren möchten (oder müssen), Schwierigkeiten beim Übergang in eine Beschäftigung erleben oder Gefahr laufen, den Anschluss an betriebliche Entwicklungen zu verpassen.

Beide Beratergruppen sehen sich mit bestimmten, typischen Anforderungen konfrontiert, wenn sie um Rat gebeten werden, und sollten kompetent mit ihnen umgehen können. Eine nicht zu unterschätzende Anforderung, der gerade nebenberuflich Beratende gerecht werden müssen, ist die Herausforderung, den Beratungsbedarf einer Person einschätzen zu können und diese gegebenenfalls weiterzuvermitteln, sollten sie sich nicht in der Lage sehen, sie sachkundig zu unterstützen. Dies erfordert zumindest ein grundlegendes Verständnis verschiedener Bedarfslagen, Kenntnisse hinsichtlich möglicher Unterstützungsangebote und die Fähigkeit, die eigenen Grenzen realistisch einschätzen zu können. NICE hat daher auch für diese Gruppe Kompetenzstandards formuliert, die z.B. in die Ausbildung von Lehrern/innen, Sozialarbeitern/innen, Personalvermittlern/innen integriert werden könnten, um ein möglichst breites Netz von „Ersthelfern“ in Fragen zu Bildung, Beruf und Beschäftigung aufzubauen – wohlwissend, dass nicht alle Menschen ständig auf professionelle Beratung angewiesen sind, und oftmals auch ein guter Tipp ausreichen kann.

Die Kompetenzstandards, welche NICE für professionelle Berater vorschlägt, gehen in ihrem Anspruch an die Professionalität und Kompetenz der Beratenden wesentlich weiter. Zur Grundausrüstung aller Berater/innen in Bildung, Beruf und Beschäftigung sollten nach NICE u.a. gehören, dass sie Menschen bei der Erfassung, Bewertung und Entwicklungsplanung ihrer Kompetenzen helfen können, und ihnen bei belastenden beruflichen (und persönlichen) Entscheidungs- und Veränderungsprozessen beistehen können. Auch wird von professionellen Beratern/innen erwartet, dass sie die Anliegen ihrer Klienten auf eine empathische Art und Weise klären können, ebenso wie sie dazu fähig sein müssen, die Informationsbedarfe Ratsuchender fachlich einzuschätzen.

Um ein messbares Kompetenzniveau vorzugeben, wurden die Kompetenzstandards jeweils mit beobachtbaren Qualitätsmerkmalen beschrieben. Der Anforderungsgrad der verschiedenen Kompetenzstandards wurde dabei jeweils von mehreren Fachleuten aus verschiedenen europäischen Ländern anhand des Europäischen Qualifikationsrahmens eingestuft. Mit großer Übereinstimmung konnte dabei aufgezeigt werden, dass ein großer Teil der Tätigkeiten, die vor allem auch seitens der Politik von professionellen Beratern/innen erwartet werden, Kompetenzen des siebten Anforderungsniveaus des EQR voraussetzen. Nach Maßgabe des Netzwerks NICE sollten professionelle Berater/innen daher unbedingt eine mindestens einjährige wissenschaftliche Aus- oder Weiterbildung zu Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung durchlaufen, die auf Vorkenntnissen der Psychologie, Pädagogik und Wirtschaftswissenschaften aufbaut.

Der Entwurf der Kompetenzstandards stieß bei seiner ersten Vorstellung auf einer großen internationalen Konferenz in Canterbury (England) auf breite Unterstützung. Die Diskussionen auf der Konferenz boten vielfältige Anregungen und konstruktive Kritik. Diese werden nun in der Erarbeitung einer zweiten Fassung der Kompetenzstandards, die im Juni 2015 bei der 6. NICE Konferenz in Bratislava (Slowakei) verabschiedet werden soll, aufgegriffen und berücksichtigt.

Auch in der Folge der Konferenz zeichnet sich breite Unterstützung für die Entwicklung und Etablierung Europäischer Kompetenzstandards ab. Seit der ersten Veröffentlichung haben zahlreiche weitere Hochschulen ihr Interesse bekundet, sich dem Netzwerk anzuschließen und ebenfalls für die gemeinsamen Kompetenzstandards einzutreten. Mehrere nationale und internationale Agenturen und Beraterverbände haben angekündigt, ihre eigenen Standards und Kompetenzprofile mit den Europäischen Kompetenzstandards abzugleichen bzw. einen neuen nationalen Standard auf Basis der Kompetenzstandards formulieren zu wollen. Zahlreiche Studiengänge nutzten bereits den Entwurf der Standards um ihre Lehrangebote zu überarbeiten (z.B. in Finnland) oder bei der Re-Akkreditierung ihrer Studiengänge (z.B. in Schottland).

(Fortsetzung auf Seite 50)

Etabliert werden sollen die Standards auf europäischer Ebene vor allem dadurch, dass alle Studiengänge zur Ausbildung von Beratenden in Bildung, Beruf und Beschäftigung die entsprechenden Kompetenzen als Fundament einer guten Beratungspraxis anerkennen und absichern, dass ihre Absolventen ebendiese Kompetenzen entwickeln – neben vielfältigen länder- und zielgruppenspezifischen Spezialisierungen und Vertiefungen.

Für Deutschland konnte bislang durch personelle und institutionelle Kooperationen abgesichert werden,

dass sich die Entwicklung des Kompetenzprofils, das im Rahmen des „Offenen Koordinierungsprozesses Beratungsqualität“ entstand, und des Kompetenzprofils des NICE-Netzwerks von Anfang an wechselseitig befruchten konnten. So wurde einerseits wissenschaftlich abgesichert, dass in den Europäischen Kompetenzstandards von NICE alle Dimensionen des im Koordinierungsprozess erarbeiteten Kompetenzprofils berücksichtigt wurden (neben einigen anderen). Andererseits wurde die erste Fassung des Kompetenzprofils von NICE bei einer ersten Überarbeitung des *nfb*-Kompetenzprofils berücksichtigt.

Qualität der Beschäftigungsberatung: Ein Europäisches Referenzkompetenzprofil für Beratende im Bereich von Arbeitsverwaltungen und EURES¹

Susanne Kraatz, Europäisches Parlament, Generaldirektion Interne Politik
(Abgeordnete Nationale Sachverständige, Bundesagentur für Arbeit)

Die Qualität von Dienstleistungen am Arbeitsmarkt im Allgemeinen und von Beschäftigungsberatung im Besonderen hat einen hohen Stellenwert in dem von der Kommission 2011 initiierten Programm gegenseitigen Lernens für öffentliche Arbeitsverwaltungen in Europa, dem "PES to PES Dialogue" (PES = Public Employment Services). Dieses Programm wurde eingerichtet, um die Erreichung der Ziele der „Europa 2020-Strategie“² und die Umsetzung der beschäftigungspolitischen Leitlinien³ zu fördern, die von den Staats- und Regierungschefs verabschiedet werden. Die Beschäftigungsdienstleistungen öffentlicher und privater Arbeitsmarktdienstleister (Information, Beratung, Vermittlung) sollen gestärkt werden, um die Beteiligung am Arbeitsmarkt zu erhöhen, Armut zu reduzieren und die Schulabbruchrate (vor Erreichen eines Bildungs- oder Berufsabschlusses der oberen Sekundarstufe) zu senken.

In einem von den Leitern/innen der nationalen Arbeitsverwaltungen der EU erarbeiteten „PES 2020“⁴ Strategiepapier spiegelt sich die wachsende Bedeutung von Beratung wieder: Angestrebt werden kunden- bzw. klientenorientierte, pro-aktive Agenturen, die den Menschen helfen, Übergänge zu bewältigen:

- Aktivierung mit nachhaltigen Ergebnissen
- Stärkung der Rolle von Arbeitsverwaltungen bei der individuellen Gestaltung von Berufslaufbahnen (career development)
- Empowerment von Arbeitssuchenden und gezielte Beratungsangebote im Kontext einer alternden und schrumpfenden Erwerbsbevölkerung
- Berücksichtigung der Nachfrage auf dem Arbeitsmarkt und Hilfe für Arbeitgeber, die Schwierigkeiten haben, Stellen zu besetzen
- Umfassender Partnerschaftsansatz und intensive Kooperation von Arbeitsverwaltungen mit anderen relevanten Institutionen

Die Anforderungen an „Beschäftigungsberater/innen“ (die in der Bundesagentur für Arbeit nach wie vor als „Vermittler/innen“ bezeichnet werden) sind nicht nur in Anbetracht der Heterogenität der Klienten/innen, sondern auch im Hinblick auf Fortschritte bei IT- und Online-Instrumenten sowie der zunehmenden Bedeutung von Effizienz- und Kostenaspekten gestiegen. Anders als in der orientierenden Bildungs- und Berufsberatung haben Beschäftigungsberater/innen in der Regel gleichzeitig Beratungs- und

(Fortsetzung auf Seite 51)

1 European Commission (2014): European reference competence profile for PES and EURES counsellors, Brüssel. <http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=12457&langId=en>, die Entwicklung des Profils wurde von der Verfasserin koordiniert.

2 Europa 2020-Strategie http://ec.europa.eu/europe2020/index_en.htm

3 Leitlinien für beschäftigungspolitische Maßnahmen der Mitgliedsstaaten. 2010/707/EU, Amtsblatt L308, 24.11.2010. http://europa.eu/legislation_summaries/employment_and_social_policy/community_employment_policies/em0040_de.htm

4 Public Employment Services' Contribution to EU 2020. PES 2020 Strategy Output Paper. <http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=9690&langId=en>

Verwaltungsfunktionen wahrzunehmen bis hin zur Entscheidung über Sanktionen. Dementsprechend müssen sie in der Lage sein, situationsbezogen die Rollen zu wechseln und auch im Verwaltungskontext eine funktionsfähige Arbeitsbeziehung für die Beratung aufrecht zu erhalten. Gleichzeitig gehört es zu ihrem Portfolio, Arbeitgeber bei der Rekrutierung und über Fördermöglichkeiten zu beraten - auch, um den gezielten Einsatz von Subventionen zu gewährleisten.

Umfragen und Workshops innerhalb des PES to PES Dialogue⁵ haben beträchtlichen Handlungsbedarf in Europa im Hinblick auf die Qualität der Beschäftigungsberatung aufgezeigt: Anforderungsprofile, Rekrutierungsstrategien und Qualifikation variieren zu stark, um eine angemessene Qualität der Beschäftigungsberatung zu sichern und eine effektive Allokation von knappen Ressourcen für Maßnahmen der aktiven Arbeitsmarktpolitik zu erreichen. Um ein Beispiel für die Größenordnungen zu geben, um die es sich in diesem Kontext handelt: Allein in der Bundesagentur für Arbeit war für das Jahr 2014 ein Betrag von 9,6 Mrd. Euro für solche Maßnahmen vorgesehen.

Mangelhafte Beratung kann zu hohen individuellen, wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Folgekosten führen, wenn z. B. eine Zuweisung zu nicht adäquaten Maßnahmen erfolgt und diese abgebrochen werden und Integrations- und Vermittlungsprozesse scheitern.

Aus diesem Grund haben sich die Leiter/innen der öffentlichen Arbeitsverwaltungen der EU entschieden, innerhalb des Jahresprogramms 2014 des Netzwerks den Auftrag zur Entwicklung eines europäischen Kompetenzprofils für Beschäftigungsberater/innen und EURES-Berater/innen zu erteilen und damit auch Information und Beratung zu innereuropäischer Beschäftigungsmobilität zu berücksichtigen.

Ziel des Europäischen Kompetenzprofils ist es, zentrale Kompetenzen für Beschäftigungsberater/innen so zu beschreiben, dass Personalmanager eine direkte Verbindung zu den Kernaufgaben einer Arbeitsverwaltung herstellen und ihre Rekrutierungs-, Aus- und Weiterbildungskonzepte danach ausrichten können.

Das europäische Kompetenzprofil umfasst alle Bereiche, mit denen Beschäftigungsberater/innen in Arbeitsverwaltungen im nationalen und europäischen Kontext (Mobilitätsberatung im Rahmen von EURES) zu tun haben. Es ist in die drei folgenden Kompetenzgebiete gegliedert:

- 1. Grundlagenkompetenzen** (allgemeine Werte und Kompetenzen von Praktikern/innen)
(z.B. Professionelles Verhalten – ethische Praxis, kontinuierliche Verbesserung, Verantwortung und reflektierter Umgang mit Ermessensspielraum, Klientenorientierung, Umgehen mit Druck und Wandel)
- 2. Klientenbezogene Interaktionskompetenzen** (Arbeit mit Arbeitssuchenden und Arbeitgebern)
(z.B. Individueller Aktionsplan mit Förderung der career management skills / Beschäftigungsfähigkeit, Beratungskompetenzen, Motivation von Klienten, Problemlösungskompetenzen, Kombination von Verwaltungsfunktion und Beraterrolle, Management komplexer Integrationsprozesse, Profiling und Vermittlungskompetenzen, Personalmanagement, spezifische Kompetenzen für die Arbeit mit Arbeitgebern, EURES – spezifische Kenntnisse und Beratungskompetenzen)
- 3. Unterstützende Kompetenzen** (Systemkompetenzen und technische Kompetenzen)
Systemkompetenzen: z.B. Netzwerkkompetenzen, Fähigkeit, die Organisation zu repräsentieren, Kenntnisse der Funktionsweise von Systemen von Arbeitsmarktdienstleistern, landesspezifische Kenntnisse über benachteiligte Gruppen, Maßnahmen der aktiven Arbeitsmarktpolitik, Leistungsmessung
Technische Kompetenzen: z.B. IT-Kompetenzen, Informationsmanagement

Jede Kompetenz wird in dem Europäischen Referenzprofil definiert und anhand von zentralen Verhaltensindikatoren beschrieben.

An der Zusammenstellung der Liste von Kompetenzen und ihrer Beschreibung waren wesentliche europäische Akteure aus dem Bereich der Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungsberatung beteiligt. Es wurde

(Fortsetzung auf Seite 52)

⁵ PES to PES Dialogue: <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=964&langId=en>

in Kooperation mit dem europäischen Netzwerk der Arbeitsverwaltungen und mit dem Koordinator des Europäischen Netzwerks für eine Politik der lebensbegleitenden Beratung (European Lifelong Guidance Policy Network - ELGPN)⁶, Raimo Vuorinen, erstellt. Auch die Arbeit von Cedefop zur Professionalisierung von Beratung⁷, die Projektergebnisse von NICE (Network for Innovation in Career Guidance and Counselling)⁸, und die Ergebnisse einer Konferenz zu Professionalisierung von Career Guidance in Europa an der Hochschule der Bundesagentur für Arbeit⁹ wurden einbezogen.

Darüber hinaus hat die Arbeit des *nfb* zur „Qualität der Beratung und zum Kompetenzprofil für Beratende“¹⁰ einen bedeutenden Beitrag geleistet. Denn dieses Kompetenzprofil wurde unter Mitwirkung zahlreicher Vertreter/innen aus verschiedenen Beratungsbereichen einschließlich der Beschäftigungsberatung in Arbeitsagenturen und Jobcentern entwickelt.

Das Europäische Kompetenzprofil ist keine Richtlinie, sondern soll Anregungen geben, entsprechend den nationalen Gegebenheiten die relevanten Bestandteile auszuwählen. Die Arbeitsverwaltungen in Europa unterscheiden sich erheblich im Hinblick auf Aufgabenumfang und Qualifikationsprofile der Bewerber. Nicht alle Arbeitsverwaltungen sind zuständig für Langzeitarbeitslose oder Jugendliche unter 18

Jahren und in einigen Ländern gibt es bereits spezifische Qualifizierungen oder affine Studiengänge.

Als Beruf ist der/die Beschäftigungsberater/in noch weniger geregelt als der/die Berufsberater/in. Studiengänge, wie an der Hochschule der Bundesagentur für Arbeit in Mannheim¹¹, sind eine Ausnahmeerscheinung, auch wenn es sie in manchen Ländern gibt. Aus diesem Grund ist schon die Existenz eines europäischen Kompetenzprofils ein bedeutender Fortschritt, ist es doch Ausdruck eines zukunftsorientierten Konsens der Arbeitsverwaltungen. Darüber hinaus leistet es einen Beitrag zu dem Bereich "Qualitätssicherung", mit dem sich das Europäische Netzwerk für eine Politik lebensbegleitender Beratung befasst.

Um mittel- bis langfristig die gewünschte Wirkung zu entfalten, wird es notwendig sein, auf europäischer und nationaler Ebene die Professionalität des Personals regelmäßig als Bestandteil der Performanz von Arbeitsagenturen zu evaluieren und zum Gegenstand organisationaler und politischer Agenden zu machen. Dies betrifft das Europäische Netzwerk der Arbeitsverwaltungen und das Europäische Netzwerk für eine Politik lebensbegleitender Beratung ELGPN ebenso wie in jedem einzelnen Mitgliedstaat der EU Arbeitsministerien und Arbeitsagenturen.

6 ELGPN: <http://www.elgpn.eu/>

7 CEDEFOP (Hg.) (2009): Professionalising Career Guidance. Practitioner competences and qualification routes in Europe. Luxembourg: Publications Office. http://www.cedefop.europa.eu/files/5193_en.pdf

8 Schiersmann, C. et al. (Hg.) (2012). NICE Handbook for the Academic Training of Career Guidance and Counselling Professionals. Heidelberg. <http://www.nice-network.eu/323.html>

9 Kraatz, S./ Ertelt, B.J. (2011): Professionalisation of career guidance in Europe : training, guidance research service organisation and mobility, Tübingen:dgvt

10 Nationales Forum Beratung (*nfb*)/Forschungsgruppe Beratungsqualität am Institut für Bildungswissenschaft der Ruprecht-Karls Universität Heidelberg. Professionell beraten: Kompetenzprofil für Beratende in Bildung, Beruf und Beschäftigung. Berlin/ Heidelberg, wbv: 2014. http://www.beratungsqualitaet.net/upload/Menu_Operational/Veroffentlichungen/BeQu-Kompetenzprofil.pdf

11 Hochschule der Bundesagentur für Arbeit: <http://www.hdba.de/>

V. Der Beitrag des BeQu-Konzepts zur Selbstverständigung und Konsensbildung in der Professional Community –

Ein Kommentar von *Wiltrud Gieseke, Humboldt Universität zu Berlin*

Der Anfang

Wenn wir uns erinnern, hat das gesteigerte, besonders auch bildungspolitische Interesse an Beratung mit der in den 1990er Jahren initiierten Marktförmigkeit von Bildung über die Lebensspanne zu tun. Es ist für diese Zwecke nicht zielführend, hier das Für und Wider zu diskutieren. Notwendig ist aber darauf zu verweisen, dass die Qualitätssicherung vor diesem Hintergrund zu einer aktuellen Anforderung wurde, die jeweils von den Anbietern in der zu entwickelnden Dienstleistungskultur für die Beratung Standards einforderte. Dabei übersah man selbst bei Insidern und natürlich bei potentiellen Kundinnen und Kunden, dass ein Qualitätsmanagement diese Standards selbst entwickeln kann und erst einmal nur für das eigene Produkt steht. Gleichzeitig zu den Forderungen nach Qualitätssicherung und entsprechenden Systemen galt aber für die Beratung im lebenslangen Lernen (LLL) auch EU-weit, dass es die professionelle Beratung noch gar nicht gab, auch nicht im gegenwärtig fragilen Modus. Praktisch jede und jeder konnte und kann, wenn er/sie einen Studienabschluss hat, nach einer entsprechenden Kurzweiterbildung in Beratung tätig werden.

Der Arbeitskreis des Bundesministeriums für Bildung und Forschung (BMBF) und später Großprojekte wie „Lernende Regionen“ und „Lernen vor Ort“ sorgten nach der Jahrhundertwende für die erweiterte Initiierung und Implementierung von Bildungsberatung, verteilt über das Land mit Praxisprojekten auf Länderebene und wissenschaftlicher Begleitung. Ein großer Teil der vorgelegten Konzepte in den Bundesländern, aber auch das Großprojekt BeQu verdankt dieser projektförmigen Anschubfinanzierung die Einstiegsbedingungen für die weiterführenden Eigenaktivitäten, die gegenwärtig auch in größeren Veröffentlichungen und genauen Darstellungen vorliegen (siehe diesen Newsletter und Literaturliste). Es sind nicht alle Bundesländer bei dieser Präsentation vertreten, aber das heißt nicht, dass in den anderen Ländern nicht auch Initiativen beheimatet sind.

Im Folgenden können nur Anmerkungen gemacht werden:

- Europäische Einbindung

Es ist sicher überzeichnet interpretiert, wenn man die These vertritt, dass sich die Bildungsberatung über die Lebensspanne einem ökonomischen Arbeitsmarktziel unterordnet. Sicher ist aber richtig, dass die europäischen Initiativen 2004 und 2008 die Initiativen für Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung und auch die damit zusammenhängende Qualitätssicherung aus den oben genannten Gründen auf den Plan gerufen haben. Dabei sollen keine normierenden Ansprüche an die jeweiligen Mitgliedsländer gestellt werden, eher soll es um deren Selbsteinschätzungen und Weiterentwicklung, was die Qualitätssicherung angeht, gehen. Der Adressat dafür ist die politische Ebene, auch wenn hier bottom-up gearbeitet wird. Die deutschen Ansätze haben auch hier nach entsprechenden Anschlüssen für ihre eigene Erarbeitung von Qualitätsmerkmalen, die zu Qualitätsstandards werden könnten, gesucht.

Auf der europäischen Ebene nimmt das Europäische Netzwerk für eine Politik lebensbegleitender Beratung (ELGPN) in seinen Papieren die Kostenfrage in den Blick, setzt auf Evidenzbasierung und folgt damit dem Outcomemodell, platziert aber auch als unspezifisch weiches Kriterium für die Qualitätserhebung die Kundenzufriedenheit. Bei der deutschen Variante, so das BeQu-Konzept, nimmt die professionelle Struktur eine entscheidende Rolle ein und erdet damit das Konzept einer Qualitätssicherung in einer wissenschaftlichen, theoretischen Grundlegung und dem ethisch verantwortlichen Handeln im Prozess.

(Fortsetzung auf Seite 54)



Ebenso auf der europäischen Ebene zeigt das Netzwerk für Innovation in der Beratung (NICE), wie Studiengänge im Feld der Beratung europaweit zusammenarbeiten, dabei auch an der begrifflichen Weiterentwicklung zur Abgrenzung des Beratungsfeldes arbeiten und darauf bezogen europäische Standards für die wechselseitige Anerkennung zwischen den Ländern anstreben. Auch hier geht es um professionelle, wissenschaftliche Abstimmungen für die Aus- und Weiterbildung. Genau in diese Richtung arbeitet auch die Heidelberger Gruppe¹ und stellt diesem Netzwerk die eigenen europäisch anschlussfähigen und gestaltend innovativen Arbeiten im Sinne von übergreifender Professionalisierung mit Kompetenzprofilen und Qualitätsstandards für die Kompetenzentwicklung zur Verfügung.

Eine weitere Initiative auf europäischer Ebene ist die Zusammenarbeit der öffentlichen Arbeitsverwaltungen. Beschäftigungsberatende erhalten hier noch einen anderen Stellenwert und haben eine Doppelaufgabe inne: Sie sollen Arbeitslose aktivieren und verwalten. Kritisch zu fragen ist dabei: Entbindet sie diese steuernde Aufgabenzuweisung von einer auf die Ratsuchenden bezogenen Beratung?

- **Strukturbildung und Qualitätssicherung in den Bundesländern**

Die Bundesländer in Deutschland bauen gegenwärtig, nach den auslaufenden bzw. begrenzten Projektfinanzierungen auf der Bundesebene, eigene Konstruktionen zur Gestaltung von Beratung und zur Qualitätssicherung auf. Wie das BeQu-Konzept sind auch diese Initiativen vernetzt angelegt und arbeiten bottom-up. Im Unterschied dazu setzt das gemeinsame Vorhaben des *nfb* und der Heidelberger Gruppe auf die Mitarbeit von professionell rückgebundenen Beraterverbänden und formuliert Kompetenzprofile und Qualitätsstandards über gemeinsam erarbeitete Profile, die ebenso organisatorische und gesellschaftliche Kontexte in einem Zusammenspiel einbeziehen. So bleibt die Qualität nicht wahllos auf eine jeweilige einzelne Organisation bezogen, sondern wird kundenorientierter ausgerichtet, da es professionelle Anforderungen gibt, die trägerübergreifend ihre Wirksamkeit entfalten und für die anspruchsvolle Tätigkeit in einer komplexeren kompetenzmodellierten Form und in einem nachhaltigeren Sinne Qualität

über entwickeltes professionelles Handeln durch Ausbildung garantieren, um so gesetzte Standards erfüllen zu können.

Weder die Zivilgesellschaft noch gegenwärtige Governancemodelle können eine gesellschaftliche Aufgabe wie Bildungsberatung, wenn sie alle erreichen soll, umsetzen. Auch gibt es kein entsprechendes Gesetz, das Bildungsberatung flächendeckend sichert. Als ein Instrument, das Qualität über professionelle Kompetenz und Selbstausslegung sichert, kann das unter diesen Umständen differenziert und Schritt für Schritt erarbeitete Heidelberger Modell angesehen werden. Es ist ein Angebot, bisherige Schnittmengen zu eigenen Ansätzen in den Bundesländern zu identifizieren, sich professionell jeweils im Diskurs einzuklinken und die Bildungsberatung dadurch zu stärken. So kann, wie auch die Initiatoren es angedacht haben, an dem Modell weitergearbeitet werden.

- **Institutionelle Kontexte und organisatorische Rahmung und Entwicklung**

In den Bundesländern gibt es jetzt Umsetzungen, die die nur begrenzt zur Verfügung gestellten Mittel für ein Konzept nutzen, das den Prozess einer Beratung über die Lebensspanne auch institutionell einleitet. Man spricht dann von Orientierungsberatung mit Weiterverweisung an andere Institutionen, z.B. an Weiterbildungsinstitutionen, andere kulturelle öffentliche Institutionen, Schulen, Unternehmen, Arbeitsverwaltung, soziale Institutionen etc. Dadurch differenzieren sich die Diskurse zur Beratung und zu Qualitätsmaßstäben in ihrer übergreifenden Funktion und ihrer Spezifik. Die jeweiligen institutionenspezifischen Konzepte könnten sich dadurch schärfen, auch hinsichtlich der Qualitätssicherung. Das Heidelberger Modell kann hierbei, da es für verschiedene Formate bei verschiedenen Institutionen angelegt ist, für eine gemeinsame Verständigung genutzt werden. Im Mittelpunkt der Überlegungen stehen immer die Ratsuchenden.

Mit dem Begriff „Orientierungsberatung“ wird mehr oder weniger bewusst in allen Ländern operiert, um einen Einstieg in eine flächendeckende Beratung zu ermöglichen, insoweit sie ernsthafte Umsetzungs-

(Fortsetzung auf Seite 55)

1 Forschungsgruppe Beratungsqualität am Institut für Bildungswissenschaft der Universität Heidelberg (IBW)

pläne verfolgen, so wie Niedersachsen und auch Hessen. In Nordrhein-Westfalen gibt es spezielle Formen. Baden-Württemberg plant eine unabhängige öffentliche Beratung, entwickelt Datenbanken und Finanzierungsmodelle mit einem qualitätssichernden Konzept und mit Kompetenzvorstellungen und adaptiert die Prämissen des Heidelberger Forschungsteams. D.h. insgesamt wird den Ländern eine anspruchsvolle Arbeit abverlangt. Sie sollen mit Finanzen, die sie dort, wo es nötig ist, z.T. kaum haben, eine professionelle Beratung implementieren, für die Ausbildung sorgen und gleichzeitig ein differenziertes Qualitätsmanagement entwickeln, wobei das Grundlagenwissen auch erst, da es sich jenseits von Therapie zu entwickeln hat, als interdisziplinäres pädagogisches Grundlagenprofil entwickeln muss. Bisher hat nur Berlin eine öffentlich verantwortete Beratung mit Qualitätsvorstellungen.

Alle Länder arbeiten inzwischen mit den Begriffen „Kompetenz“, „Wahlfreiheit“ und „Transparenz“ und von einigen wird zudem besonders das gemeinsame Konzept der Weiterbildung der Professionellen betont. Die Positionen liegen also nicht weit auseinander. Jedes Land hat bisher jedoch nur die eigenen Spielräume ausgetastet. Immer spielt aber die Organisationsentwicklung eine Rolle, da die finanziellen Ressourcen und die institutionelle, besonders professionelle Unabhängigkeit von den hier gesetzten Prioritäten bestimmt werden. Dabei bleibt unklar, wer wie mit welchen Mitteln die Organisationen und besonders ihre Beratenden finanziert.

Die Vielfalt in der Arbeit und Weiterführung des gleichen Gegenstands durch bottom-up-Konzepte sichert die Bearbeitung des Themas Beratung und die damit verbundenen Qualitätsanforderungen auf breiter Basis. Wir können hier also durchaus von Angleichungshandeln als aktives Konzept zur kreativen Auslegung unter den vorhandenen Bedingungen sprechen. Wobei diesem Wissenserschließungsprozess im Sinne einer Übernahme und Abstimmung, des Findens gemeinsamer Lösungen, des Ideenaustauschs durch gemeinsame Arbeitsbeschlüsse etc. (vgl. Gieseke 2003) die institutionellen, organisatorischen Eigenarten natürlich erhalten bleiben.

Wie sich die Konzeptentwicklung, aber auch die Aus- und Fortbildung ausdifferenzieren, und wie sich bei verlässlicheren und bereits in diesem Bereich erfah-

renen Institutionen die darauf bezogene Qualitätsentwicklung aufeinander beziehen können, zeigt der Bericht über die Beratungsqualität der Arbeitsagentur. Allerdings sind auch hier Rationalisierungsprozesse, was die Mitarbeitenden betrifft, vollzogen worden.

Die bildungspolitischen Initiierungen waren eine Hilfestellung, innovative gestaltende Impulse durch die kreative Beteiligung aller voranzubringen. Die Abstimmung zwischen Professionalitätsanforderungen, Qualitätsmerkmalen und Kompetenzprofilen als verbindende Ketten und der je spezifischen Suche nach institutionellen Kontexten erbringt die Vielfalt in der Einheit.

- Das BeQu- Konzept als Impulsgeber für eine neue Konsensbildung

Das BeQu- Konzept legt ein umfassendes Konzept zur Qualitätsentwicklung und -sicherung von Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung vor, und zwar auf der Basis von Projekten, die aufeinander aufbauen (Entwicklung, Erprobung, Evaluation), wo europäische Vernetzungen gesucht und mit vorangebracht werden und wo Kontakte, Beiräte mit verschiedenen gesellschaftlichen Gruppen gepflegt werden. Besonders wichtig war die Beteiligung der konkret arbeitenden Akteure, wobei die Gruppe auf ein-gebrachte Vorlagen der Heidelberger Gruppe und aus der Expertengruppe in Detailarbeit, aus vielen Diskussionen, auch Kontroversen und immer erneuten Überarbeitungen, die Qualitätsmerkmale und Kompetenzprofile erarbeitet hat, die formatübergreifend von den Professionellen selbst getragen wurden. Dabei weist der Ansatz auf dem jetzigen Wissensstand die ausdifferenzierteste Logik eines Qualitätskonzepts in der Beratung auf. Die Qualitätsstandards, ihre Merkmale und die Kompetenzprofile sind aufeinander bezogen. Sie mögen zwar sperrig zu lesen sein, sie sind auch kein Aufsatz, aber sie spiegeln die Erfahrungen der Diskutierenden und die wissenschaftliche und theoretische Literatur wieder (vgl. Schiersmann/Weber 2013).

Das Modell ist offen, es geht von einem professionsgeleiteten Qualitätsmodell aus, das die Ratsuchenden in den Mittelpunkt stellt. Wenn dieses nicht der Fall ist, hat es keinen Sinn, von Beratung zu sprechen. Das Modell sperrt sich gegen Zuweisungen und

(Fortsetzung auf Seite 56)

Steuerungen, weiß aber auch um andere Realitäten. Gleichzeitig behält es diesen Anspruch, denn Menschen sind lernfähig und -willig. Wenn sie eine Möglichkeit zum Lernen, Weiterbilden haben, verändern sie sich, jedoch nicht immer in die Richtung und auf die Art und Weise, wie es sich andere vorstellen oder auch manchmal wünschen. Deshalb ist Beratung die Chance, die Menschen selbst bei ihrer Entscheidungsfindung und auf ihrem schließlich eigens gewählten Weg zu unterstützen. Letztlich sichert das auch den Progress einer Gesellschaft.

Die Berührungen, ja Schnittmengen des BeQu-Konzepts zu den länderspezifischen Varianten sind, wie gesagt, groß, wenn nicht überdeckend. Die Länderbeiträge charakterisieren nur die schwierigen Wege der Umsetzung. Man wünscht sich nun, wenn man diese Arbeit mit vollzogen hat, die Erprobungsgänge kennt und sich die Herausforderungen in den Ländern ansieht, dass von diesem Modell eine neue Konsensbildung ausgeht.

Beratungsqualität nimmt neue Erkenntnisse auf und ist auf Austausch und Diskussion angewiesen. Dafür kann sich über die in diesem Konzept niedergelegten Standards eine Professionskultur herausbilden, die den Widerspruch als voranbringende Größe mit nutzt. Dazu sind aber mehr Forschung sowie mehr kontinuierliche Weiterbildung nötig, die im Arbeitsvertrag stehen sollte und von den jeweiligen Stellen auch gewährt werden muss. Denn Qualitätsstandards entwickeln sich sowohl mit den empirischen Ergebnissen und den ausgewerteten Erfahrungen –

die sich permanent, auch im Austausch miteinander, verändern und verschiedentlich anreichern – der in der Beratung Tätigen fort. Davon leben eine Profession und natürlich auch ihre Qualität. Entsprechend baut das BeQu-Konzept auf dieses Zusammendenken der einflussnehmenden Faktoren von Wissen aus Forschung, Theorie und Erfahrung, eingebunden in einen Verband (wie hier der *nfb*) als ergänzendes Forum und politischer Akteur für die Profession, auf.

Literatur:

- Gieseke, W. (2003): Programmplanungshandeln als Angleichungshandeln. Die realisierte Vernetzung in der Abstimmung von Angebot und Nachfrage. In: Gieseke, W. (Hg.): Institutionelle Innensichten der Weiterbildung. Bielefeld: wbv, S. 189-211.
- nfb*/ Forschungsgruppe Beratungsqualität am Institut für Bildungswissenschaft (Hg.) (2014): Professionell beraten: Qualitätsstandards für die Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung. Bielefeld: wbv.
- Schiersmann, C. (2015): Beraten. In: Dinkelaker, J./ von Hippel, A. (Hg.): Erwachsenenbildung in Grundbegriffen. Stuttgart. S. 101-109
- Schiersmann, C. / Weber, P. (Hrsg.) (2013): Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung. Eckpunkte und Erprobung eines integrierten Qualitätskonzepts. Bielefeld: wbv.

Impressum

Herausgeber: Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung e.V. (*nfb*);
Forschungsgruppe Beratungsqualität am Institut für Bildungswissenschaft der Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg

Sonderausgabe Projektnewsletter Beratungsqualität, April 2015

Redaktion: Karen Schober, Judith Langner

nfb-Vorstand:

Vorsitzende: Karen Schober, Stellvertretende Vorsitzende: Prof. Dr. Christiane Schiersmann, Bent Paulsen,
Schatzmeister: Stefan Nowack, Beisitzer/In: Barbara Lampe, Theodor Verhoeven

nfb-Geschäftsstelle:

Nationales Forum Beratung,
Kurfürstenstr. 131, 10785 Berlin,
Tel: 030/ 25 79 37 41, Fax: 030/ 26103243, info@forum-beratung.de, www.forum-beratung.de

Haftungshinweis:

Alle veröffentlichten Informationen beruhen auf sorgfältigen Recherchen der verwendeten Quellen. Für die Inhalte externer Webseiten übernehmen die Redaktion und der Vorstand keine Haftung. Für den Inhalt der verlinkten Seiten sind ausschließlich deren Betreiber verantwortlich.

nfb-Newsletterbestellung unter: www.forum-beratung.de

www.beratungsqualität.net