

Qualitätsmerkmale guter allgemeiner und beruflicher Weiterbildungsberatung

I. Vorbemerkung:

Grundlage für die nachfolgend vorgeschlagenen Qualitätsmerkmale bilden die „Qualitätsmerkmale guter Beratung“ des Nationalen Forums Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung (nfb) und der Forschungsgruppe Beratungsqualität am Institut für Bildungswissenschaft (IBW) der Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg. Diese wurden in einem breit angelegten Verständigungsprozess entwickelt und sind ein Ergebnis des bundesweiten Projekts „Offener Koordinierungsprozess Qualitätsentwicklung in der Beratung“ des IBW und des nfb.

Aus diesem Dokument¹ wurden alle Qualitätsmerkmale bis auf zwei Qualitätsmerkmale aus dem Bereich „Organisation“ übernommen. Diese beiden Qualitätsmerkmale aus dem Bereich „Organisation“ sind in dem vorliegenden Modell als Empfehlungen ausgewiesen. Zu jedem Qualitätsmerkmal gibt es im Ursprungsdokument von nfb und IBW Indikatoren zu deren Konkretisierung. Diese dienen der Veranschaulichung und Orientierung. Im vorliegenden Modell wurden lediglich einige Indikatoren ausgewählt und explizit angeführt, die wir für den Aufbau des Landesnetzwerks Weiterbildungsberatung von Anfang an für besonders wichtig halten; es erfolgt jedoch keine Festlegung auf die Erfüllung aller im Ursprungsdokument beschriebenen Indikatoren. Die Indikatoren stellen keine zusätzliche Anforderung dar, sie sind vielmehr im Sinne einer Vertiefung gemeint. Dabei liegt den Qualitätsmerkmalen ein differenzierter Qualitätsbegriff zugrunde, entsprechend werden im Ursprungsdokument Indikatoren auf drei Ebenen genannt: auf der Ebene des beraterischen Handelns, auf jener des organisationalen Handelns und auf der Ebene des politischen Handelns. Die Aussagen zum politischen Handeln wenden sich in erster Linie an die politischen Akteure. Um eine genauere Vorstellung von der möglichen und empfohlenen Ausgestaltung der Umsetzung der Qualitätsmerkmale zu gewinnen, sind die Beratungsanbieter dazu eingeladen, die Gesamtübersicht der Indikatoren im Ursprungsdokument von nfb und IBW zur Kenntnis zu nehmen.

Die Geltung der Qualitätsmerkmale erfolgt entlang eines Stufenplans. Zunächst werden Qualitätsmerkmale als Eingangsvoraussetzung bestimmt. Dabei handelt es sich um jene Qualitätsmerkmale, die für eine Mitgliedschaft im Landesnetzwerk Weiterbildungsberatung mindestens erforderlich sind (Stufe 1). Dies sind die übergreifenden Qualitätsmerkmale (Ü1 – Ü4) sowie die Qualitätsmerkmale zum Beratungsprozess (P1 – P4). Nach zwei Jahren sollen die weiteren, über die Eingangsvoraussetzung hinausgehenden Qualitätsmerkmale von den Mitgliedern im Landesnetzwerk Weiterbildungsberatung erfüllt werden (Stufe 2). Dies sind das Qualitätsmerkmal zur Beraterin/zum Berater (B 1), die Merkmale zur Organisation (O 1, O 4 und O 5) und die Merkmale zur Gesellschaft (G 1 – G 4). Die Feststellung der Erfüllung der Qualitätsmerkmale geschieht bei Stufe 1 durch Selbstverpflichtung im Rahmen des Beitritts zum Landesnetzwerk, bei Stufe 2 durch eine Selbstein-

¹ Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung (nfb) und Forschungsgruppe Beratungsqualität am Institut für Bildungswissenschaft der Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg (Hrsg.) (2013): Qualitätsmerkmale guter Beratung. Überarbeitete Fassung nach der Piloterprobung 2012 (Stand Februar 2013). Berlin/Heidelberg.
Die vorliegende Darstellung der Qualitätsmerkmale und Indikatoren ist in enger Anlehnung an dieses Dokument erfolgt.

schätzung anhand einer Checkliste der Organisation, welche die Beratung anbietet. Schließlich wird empfohlen, dass künftig, wenn eine entsprechende Zertifizierungsstruktur vorhanden ist, die Organisationen die Einhaltung der Qualitätsmerkmale auch extern zertifizieren lassen (Stufe 3).

II. Die Qualitätsmerkmale und ihre Indikatoren

1. Übergreifende Qualitätsmerkmale (Ü) in der Weiterbildungsberatung

Übergreifende Qualitätsmerkmale sind Merkmale von übergreifender Bedeutung für professionelle Weiterbildungsberatung.

Ü 1 Orientierung an den Ratsuchenden	<p>Das Beratungshandeln sowie das beratungsrelevante, organisationale und politische Handeln orientieren sich an den Anliegen und Ressourcen der Ratsuchenden. Mögliche Interessenkonflikte müssen thematisiert werden.</p> <p>Konkretisierung für das beraterische Handeln: → b1. Das Beratungshandeln orientiert sich an den Ratsuchenden (z. B. ihren individuellen Voraussetzungen, ihren Anliegen, ihren Ressourcen und ihrem sozialen und kulturellen Hintergrund). → b2. Das Beratungshandeln verfolgt keine Ziele, die den Interessen der Ratsuchenden widersprechen. → b3. Stehen Interessen der Organisation, bei denen die Beratung angesiedelt ist, in einem Spannungsverhältnis zu den Interessen der Ratsuchenden, werden diese im Beratungsprozess thematisiert. → b4. Gegebenenfalls werden der gesetzliche Auftrag der Organisation sowie mögliche (Rechts-)Folgen, die sich aus dem Beratungsergebnis ergeben können, frühzeitig im Beratungsprozess besprochen.</p>
Ü 2 Zugänglichkeit und Transparenz des Beratungsangebots	<p>Die Anbieter und die zuständigen politischen Akteure sorgen dafür, dass Angebote zur Beratung für die Ratsuchenden vorhanden und zugänglich sind. Transparenz (z. B. Erreichbarkeit, Beratungsformen, Leistungsversprechen, Kosten etc.) wird im Beratungshandeln durch organisationales Handeln sowie im Kontext des beratungsrelevanten politischen Handelns sichergestellt.</p> <p>Konkretisierung für das beraterische Handeln: → b1. Die Beratenden stellen sicher, dass Beratungsverläufe und eingesetzte Methoden etc. für die Ratsuchenden verständlich und nachvollziehbar sind (wird in QMM P1–P4 näher ausgeführt). → b2. Die Beratenden dokumentieren ihre Arbeit in der vereinbarten Weise (Beratungsprotokolle, Kennzahlen o. Ä.).</p>
Ü 3 Ethische Aspekte	<p>Für das Beratungshandeln, das organisationale und das politische Handeln sind ethische Aspekte handlungsleitend.</p> <p>Konkretisierung für das beraterische Handeln: → b1. Die Beratenden verpflichten sich auf einen benennbaren ethischen Kodex für Beratung, z. B. die Ethikstandards, die von verschiedenen Fachverbänden vorgelegt wurden. Zu solchen Standards zählen z.B.:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Beratung orientiert sich an einer positiven Haltung gegenüber Bildung und Arbeit als für Menschen sinnvolle und wichtige Lebensbereiche. • Beratung hat ermutigenden Charakter und fügt den Ratsuchenden kein Leid zu • Die Beratenden klären Ratsuchende in angemessener Weise über ihre Rechte (z. B. in Bezug auf Beratungsleistungen, Datenschutz, finanzielle Unterstützung für Bildung) auf. • Beratung setzt eine wissenschaftliche Fundierung voraus, die die Reflexion ethischer Fragen einschließt. • Vertraulichkeit und Datenschutz sind durch die Beratenden gewährleistet. Die Weitergabe von Daten erfolgt nur nach geltendem Recht und wird den Ratsuchenden transparent gemacht.
<p>Ü 4 An Qualitätsmerkmalen für professionelle Beratung orientierte Qualitätsstrategie</p>	<p>Das Beratungshandeln sowie das beraterische Handeln orientiert sich an Qualitätsmerkmalen. Für die regelmäßige Weiterentwicklung der Beratungsangebote und der Beratungsorganisation liegt eine fundierte Qualitätsstrategie vor.</p> <p>Konkretisierung für das beraterische Handeln: → b1. Das Beratungshandeln orientiert sich an definierten Qualitätsmerkmalen für die Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung. → b2. Die Beratenden setzen die Qualitätsmerkmale entsprechend ihren Arbeitsaufträgen in konkrete Handlungsschritte um. → b3. Die Beratenden reflektieren und bewerten die Qualitätsmerkmale und wirken aktiv an der Verbesserung der Qualität mit.</p> <p>Konkretisierung für das organisationale Handeln: → o1. Die Organisation hat ein Konzept für die Weiterentwicklung der Beratungsangebote und deren Qualität (Qualitätsstrategie), die sich an den hier vorliegenden Qualitätsmerkmalen orientieren.</p>

2. Qualitätsmerkmale in Bezug auf den Beratungsprozess (P) in der Weiterbildungsberatung

Die prozessbezogenen Qualitätsmerkmale (QMM P1 - 4) beschreiben Eckpunkte von Weiterbildungsberatung in ihren verschiedenen Formaten (z. B. Einzelberatung als Einmalberatung oder als längerer Beratungsprozess, Gruppenberatung, Online- und Telefonberatung). Sie zielen nicht darauf ab, genaue Anweisungen zum Aufbau oder Ablauf der beraterischen Interventionen zu geben. Vielmehr geht es darum, dass den hier genannten Aspekten ausreichende Aufmerksamkeit geschenkt wird und dass die Beratenden geeignete Techniken und Methoden anwenden, um die Weiterbildungsberatung entsprechend zu gestalten. Weiterbildungsberatung wird dabei als interaktives und ergebnisorientiertes aber ergebnisoffenes Geschehen zwischen Ratsuchenden und Beratern verstanden, das durch die aktive Beteiligung beider Seiten ermöglicht und auf Augenhöhe gestaltet wird. In der Darstellung des Prozesses durch die vier Merkmale soll nicht der Eindruck entstehen, diese Schritte müssten in einer linearen Abfolge durchlaufen werden.

<p>P 1 Beziehungsgestaltung</p>	<p>Die Beratenden gestalten gemeinsam mit den Ratsuchenden eine für den Beratungsgegenstand und den Rahmen der Beratung angemessene Beziehung. Dies ist eine notwendige Bedingung für den gesamten Beratungsprozess.</p>
<p>P 2 Klärung des Anliegens</p>	<p>Die Beratenden nehmen gemeinsam mit den Ratsuchenden eine adäquate Klärung der Beratungsanliegen, der Erwartungen an die Beratung und der Motivation für die Beratung vor.</p>

<p>P 3 Situationsanalyse und Ressourcenklärung</p>	<p>Die Beratenden nehmen gemeinsam mit den Ratsuchenden eine auf deren Anliegen bezogene Bestandsaufnahme der Ausgangssituation, ihrer Ressourcen und Ziele vor. Die Beratenden wählen eine den Anliegen der Ratsuchenden sowie dem Rahmen des Beratungsangebots angemessene Vorgehensweise und Bearbeitungstiefe.</p>
<p>P 4 Erarbeitung von Lösungsperspektiven</p>	<p>Die Beratenden erarbeiten gemeinsam mit den Ratsuchenden Lösungsperspektiven. Dabei soll die Beratung die Ratsuchenden dazu motivieren und befähigen, aktiv an Lösungen zu arbeiten und selbst die Verantwortung für die erarbeiteten Lösungen zu übernehmen.</p> <p>Konkretisierung für das organisationale Handeln: → o3. Die regelmäßige Schulung von Fachkräften in Bezug auf das Informationsmanagement und die angemessene Informationsvermittlung ist sichergestellt (z. B. Weiterbildungsangebote anderer Träger).</p>
<p>Für P1 – P4 gilt zusätzlich:</p>	<p>Konkretisierung für das organisationale Handeln: → o1. Die Organisation schafft Rahmenbedingungen, die es ermöglichen, dass Beratende die Beratung entsprechend den Qualitätsmerkmalen durchführen. → o4. Die Organisation stellt sicher, dass eine Grundkompetenz in Beratung bei den Beratenden vorhanden ist. (zusätzlicher Indikator)</p>

3. Qualitätsmerkmal in Bezug auf die Beratenden (B) in der Weiterbildungsberatung

Das Qualitätsmerkmal für den Bereich „Beratende“ formuliert die Anforderungen an deren Kompetenz und Kompetenzentwicklung. Darum verweist dieses Qualitätsmerkmal auf das Modell eines Kompetenzprofils für die Beratung im Feld Bildung, Beruf und Beschäftigung.

<p>B 1 Kompetenz und Professionalität von Beratenden</p>	<p>Die Beratenden sind durch ihre Aus- und regelmäßige Fortbildung zu professionellem Beraterischem Handeln im Feld Bildung, Beruf und Beschäftigung befähigt. Die Aus- und Fortbildungsinhalte orientieren sich an einem von den relevanten Akteuren (Politik, Praxis und Wissenschaft) anerkannten Modell eines Kompetenzprofils, das wissenschaftlich fundiert ist.</p> <p>Konkretisierung für das organisationale Handeln: → o1. Die Organisation stellt sicher, dass die Beratung von kompetenten, professionell arbeitenden Beraterinnen und Beratern durchgeführt wird. Die notwendigen Kompetenzen sind in einem definierten Kompetenzprofil festgelegt.</p>
---	---

4. Qualitätsmerkmale in Bezug auf die Organisation (O) in der Weiterbildungsberatung

Weiterbildungsberatung braucht geeignete und angemessene Rahmenbedingungen.

Die Organisationen, an die sich diese Merkmale richten, sind sehr verschieden. Häufig stellt Weiterbildungsberatung z. B. nur einen Teil der Leistung der Einrichtung dar, betrifft also nur einen Teil der Gesamtorganisation. Es ist im Einzelfall zu klären, auf welchen Teil der Organisation die Merkmale angewandt werden sollen oder inwiefern z. B. in der Gesamtorganisation etablierte Verfahren, die hier formulierten Anforderungen bereits erfüllen.

O 1 Leitbild und Strategie	Die Organisation hat ein spezifisches Leitbild, Mission-Statement o. Ä., das sich am Auftrag der Organisation, aber auch an gesellschaftlichen Rahmenbedingungen und den Bedürfnissen ihrer Zielgruppen orientiert. Das Leitbild wird durch Strategien, ein Beratungskonzept bzw. Beschreibungen der Beratungsangebote konkretisiert.
O 4 Personelle und materielle Ausstattung	Es steht eine für die Beratungsangebote angemessene und ausreichende personelle und materielle Ausstattung zur Verfügung.
O 5 Interaktion mit dem gesellschaftlichen Umfeld	Austausch, Kooperationen und Vernetzung zwischen der Organisation, den Beratenden und dem Umfeld werden aktiv gestaltet.
<i>Empfehlung:</i> O 2 Formale Struktur und Prozesse	Die Organisation hat eine effektive und effiziente Aufbau- und Ablauforganisation. Strukturen, Funktionen und zentrale Prozesse der Organisation sind identifiziert und werden bei Bedarf optimiert.
<i>Empfehlung:</i> O 3 Organisationskultur	Eine konstruktive Kommunikations- und Kooperationskultur wird innerhalb der Organisation von den Führungskräften, den Beratenden und den weiteren Mitarbeitenden aktiv gestaltet.

5. Qualitätsmerkmale in Bezug auf die Gesellschaft, relevante Ziele und Bezüge (G) in der Weiterbildungsberatung

Die Qualitätsmerkmale im Bereich G beschreiben, welche gesellschaftlichen Ziele und Rahmenbedingungen das Weiterbildungsberatungsgeschehen fachlich beeinflussen (z. B. Arbeitsmarkt, Wirtschaft, Bildungssystem, Bildungsmöglichkeiten, rechtliche Bedingungen) und an welchen Maßstäben sich die Bewertung der Wirksamkeit (Ergebnisse, Wirkungen) von Weiterbildungsberatung orientieren kann. Für die einzelnen Beratungsbereiche/Beratungsangebote müssen eigene Ziele spezifiziert werden. Die Prüfung der Wirksamkeit von Weiterbildungsberatung kann sich auf die jeweiligen Zielsetzungen beziehen.

G 1 Relevante gesellschaftsbezogene Wissensbereiche	In der Beratung werden die für das Anliegen der Ratsuchenden relevanten gesellschaftsbezogenen Wissensbereiche (z. B. Arbeitsmarkt, Wirtschaft, Bildungssystem, Bildungsmöglichkeiten, rechtliche Bedingungen) berücksichtigt.
G 2 Förderung der eigenverantwortlichen Gestaltung von bildungs- und berufsbiografischen Entwicklungsprozessen (Selbstorganisation)	Die Beratung trägt im Rahmen ihrer jeweiligen Zielsetzungen dazu bei, dass die Ratsuchenden ihre Kompetenzen zur eigenverantwortlichen und erfolgreichen Gestaltung ihrer Bildungs- und Berufswege weiter entwickeln (Selbstorganisationsfähigkeit, Career Management Skills).
G 3 Förderung der bildungs- und berufsbezogenen Entwicklung	Die Beratung unterstützt im Rahmen ihrer jeweiligen Zielsetzungen Ratsuchende dabei, ihre angestrebten Bildungs, Berufs- bzw. Beschäftigungsaktivitäten zu verfolgen.
G 4 Förderung von gesellschaftlicher Teilhabe	Die Beratung trägt im Rahmen ihrer jeweiligen Zielsetzungen zur Verbesserung der Teilhabe der Ratsuchenden mit erhöhtem Unterstützungsbedarf bei (bspw. soziale Inklusion, Eröffnung neuer Beteiligungschancen an Bildung und auf dem Arbeitsmarkt, Vermeidung von Diskriminierung).