

Qualitätsstandards für die Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung

Vorwort

1. *Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung – das Beratungsfeld*
2. *Beratung als professionelle soziale Dienstleistung – Beratungsverständnis*
3. *Systemischer Kontext – organisationale und gesellschaftliche Rahmenbedingungen*
4. *Qualitätsstandards als gesellschaftlicher Aushandlungsprozess*
5. *Die Qualitätsstandards für die Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung*
 1. *Die Qualitätsstandards im Überblick*
 2. *Struktur der Qualitätsstandards – Konkretisierungs- und Handlungsebenen*
6. *Die Qualitätsstandards und Konkretisierungen*
 1. *Übergreifende Standards (Ü)*
 2. *Prozessbezogene Standards (P)*
 3. *Auf die Beratenden bezogene Standards (B)*
 4. *Organisationsbezogene Standards (O)*
 5. *Gesellschaftsbezogene Standards (G)*
7. *Literatur/Links*

Herausgeber:

Herausgeber:

Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung e.V. (*nfb*)
Berlin, August 2014

Gefördert vom

Bundesministerium für Bildung und Forschung; Förderkennzeichen: 01 WS12 0801

Autorenteam (in alphabetischer Reihenfolge):

Johannes Katsarov, Bent Paulsen, Christiane Schiersmann, Susanne Schmidtpott,
Karen Schober, Theodor Verhoeven, Peter C. Weber.

Zum Autorenteam der „Qualitätsmerkmale guter Beratung“, die die Grundlage für die hier vorgelegten Qualitätsstandards bilden, gehören weiterhin die Expertinnen und Experten der Arbeitsgruppe 1 in der ersten Projektphase.

Siehe auch: *nfb/Forschungsgruppe Beratungsqualität (Hg.) (2011). Qualitätsmerkmale guter Beratung. Erste Ergebnisse des Offenen Koordinierungsprozesses Qualitätsentwicklung in der Beratung für Bildung, Beruf und Beschäftigung, Berlin/Heidelberg.*

Vorwort

Mit den hier vorgelegten Qualitätsstandards wollen wir - das Nationale Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung (*nfb*) - einen Beitrag zur Stärkung der Qualität und Professionalität der Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung leisten. Damit streben wir zugleich ein größeres Maß an Einheitlichkeit und Verbindlichkeit für die Qualität von Beratungsdienstleistungen sowie mehr Transparenz und einen verbesserten Verbraucherschutz in diesem Bereich an.

Bislang gibt es in Deutschland für dieses Beratungsfeld zwar bei einer Reihe von Anbietern, Anbietergruppen und Verbänden gute Ansätze zur Qualitätssicherung, jedoch keine bereichs- und institutionenübergreifenden, von allen Beteiligten gemeinsam getragenen und anerkannten Qualitätsstandards. Diese halten wir aber für erforderlich, damit einerseits Ratsuchende, politisch Verantwortliche und Geldgeber anhand von transparenten und anerkannten Kriterien die Qualität der angebotenen Beratungsleistungen beurteilen können. Andererseits benötigen auch Beratende und Beratungsanbieter eine Orientierung für ihre eigene Qualitätsentwicklung und professionelle Weiterentwicklung. Diese Lücke soll mit dem vorliegenden Katalog von Qualitätsanforderungen geschlossen werden.

Die „Qualitätsstandards für die Beratung in Bildung Beruf und Beschäftigung“ (BeQu-Standards) wurden im Rahmen eines gemeinsamen Projekts des *nfb* und des Instituts für Bildungswissenschaft der Universität Heidelberg (IBW) in einem „Offenen Koordinierungsprozess“ mit zahlreichen Expertinnen und Experten aus den verschiedenen Beratungsfeldern entwickelt und in einem mehr als zweijährigen Erprobungsprozess mit über 50 Beratungsanbietern auf ihre Praxistauglichkeit für eine nachhaltige Qualitätsentwicklung getestet. Das Vorhaben wurde zwischen September 2009 und Dezember 2014 aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung gefördert.

Im Ergebnis ist ein wissenschaftlich fundierter und von vielen Akteuren gemeinsam erarbeiteter Katalog von Qualitätsanforderungen für das Feld der Bildungs- und Berufsberatung entstanden - unabhängig davon, ob die Beratung in einer Schule, einer Arbeitsagentur, einer kommunalen Bildungsberatungsstelle oder bei gemeinnützigen oder privaten Anbietern stattfindet und welche Zielgruppe im Fokus steht.

Die BeQu-Standards sind eingebettet in ein umfassendes Qualitätskonzept für die Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung. Dazu gehören ein korrespondierendes Kompetenzprofil für Beratende sowie ein Phasenmodell zur Qualitätsentwicklung (Qualitätsentwicklungsrahmen - QER) für Beratungseinrichtungen, mit dem ein strukturierter und personell begleiteter Qualitätsentwicklungsprozess auf Basis der Qualitätsstandards durchgeführt werden kann. Die BeQu-Standards können selbstverständlich auch unabhängig von diesem Qualitätsentwicklungsrahmen als fachlicher Referenzrahmen für die inhaltliche Arbeit mit anderen Qualitätsmanagementsystemen oder für die Evaluation von Beratung genutzt werden, um diese ggf. um beratungsspezifische Aspekte zu ergänzen.

Die bisherigen Rückmeldungen aus den Erprobungen und aus zahlreichen Veranstaltungen und Kontakten mit Beratenden, Anbieterorganisationen, Verbänden und politisch Verantwortlichen zeigen eine hohe Wertschätzung des Projektansatzes und der erzielten Ergebnisse. Insbesondere seitens der Praxis wurde vielfach der Wunsch nach einer

Einführung und praktischen Umsetzung der Qualitätsstandards geäußert. Allerdings waren sich die Beteiligten weitgehend einig darin, dass eine Einführung nicht top-down „angeordnet“ werden solle und könne, sondern über das Commitment und die Selbstverpflichtung der verantwortlichen Akteure.

Mit dieser Veröffentlichung verbinden wir die Hoffnung, dass die BeQu-Standards eine hohe Akzeptanz und Verbreitung in der Beratungslandschaft finden. Unser Ziel ist es, ein wachsendes Commitment der Akteure aus Praxis und Politik zu erreichen, die die BeQu-Standards als Maßstab für die Qualität in der Beratung anerkennen und sich auf ihre Anwendung und Einhaltung verpflichten. So könnten sich – auch ohne gesetzliche Regelungen – diese Qualitätsanforderungen als ein bottom-up, aus der Profession heraus entwickelter „Standard“ etablieren, der dann auch von den politisch Verantwortlichen nicht mehr ignoriert werden kann und der seine positiven Wirkungen zum Nutzen der Ratsuchenden ebenso wie der Beratenden, der Anbieterorganisationen und – nicht zuletzt – auch der politisch Verantwortlichen entfalten kann.

Die in dieser Broschüre veröffentlichten BeQu-Standards sollen in einem lebendigen Diskurs mit Praxis, Wissenschaft und Politik reflektiert und weiterentwickelt werden. Dies ist in einem Print-Medium nur begrenzt möglich. Daher wird bis Ende 2014 eine interaktive Online-Version der Standards unter www.beratungsqualitaet.net erstellt, die nach und nach mit Erläuterungen und Beispielen aus der Praxis der verschiedenen Beratungsbereiche sowie mit methodischen Hinweisen zur Überprüfung der Standards angereichert wird. Damit wollen wir einen noch praxisnäheren Umgang mit den Standards ermöglichen und deren Nutzen vergrößern. In der Online-Version wird es auch die Möglichkeit für Nutzerinnen und Nutzer geben, sich mit Diskussionsbeiträgen, Kommentaren, Praxisbeispielen und Erfahrungen einzubringen. Daher würden wir uns über Rückmeldungen und Anregungen zur Weiterentwicklung freuen, denn die Standards sollen ein lebendiges und lernendes Instrument sein, das von den Erfahrungen seiner Anwender und Anwenderinnen lebt.

An dieser Stelle möchten wir noch einmal unseren großen Dank an all diejenigen aussprechen, die als Expertinnen und Experten in den Arbeitsgruppen, als Mitglieder im Koordinierungsbeirat und als Vertreter/innen der Erprobungseinrichtungen sowie als Teilnehmende an den Runden Tischen Beratungsqualität zum Gelingen dieses Vorhabens beigetragen haben. Danken möchten wir vor allem dem Bundesministerium für Bildung und Forschung und dem Projektträger im DLR für die finanzielle und fachliche Unterstützung des Vorhabens. Und schließlich gilt unser besonderer Dank den Kolleginnen und Kollegen des Heidelberger Projekt-Teams vom IBW für die stets anregende und erfolgreiche Zusammenarbeit, ohne deren wissenschaftliche Expertise und Begleitung dieses Projekt nicht möglich gewesen wäre.

Berlin, August 2014

nfb-Vorstand und nfb-Projektteam

1. Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung – das Beratungsfeld

Angesichts der wachsenden Zahl an Beratungsfeldern – von der Unternehmens- bis zur Schuldnerberatung, von der Verkaufsberatung bis zur Erziehungsberatung, von der Finanz- bis zur Pflegeberatung – und angesichts des inflationären Gebrauchs des Wortes Beratung ist es nicht leicht, das professionelle Handlungsfeld zu definieren und abzugrenzen, von dem hier die Rede ist und auf die sich die hier vorgelegten Qualitätsstandards beziehen. Einen guten Anhaltspunkt bietet die Definition, auf die sich die OECD und die EU in ihren international vergleichenden Studien (OECD 2004; CEDEFOP 2004) verständigt haben und die auch die Grundlage der EU-Ratsresolutionen zur lebensbegleitenden Beratung von 2004 und 2008 bildet:

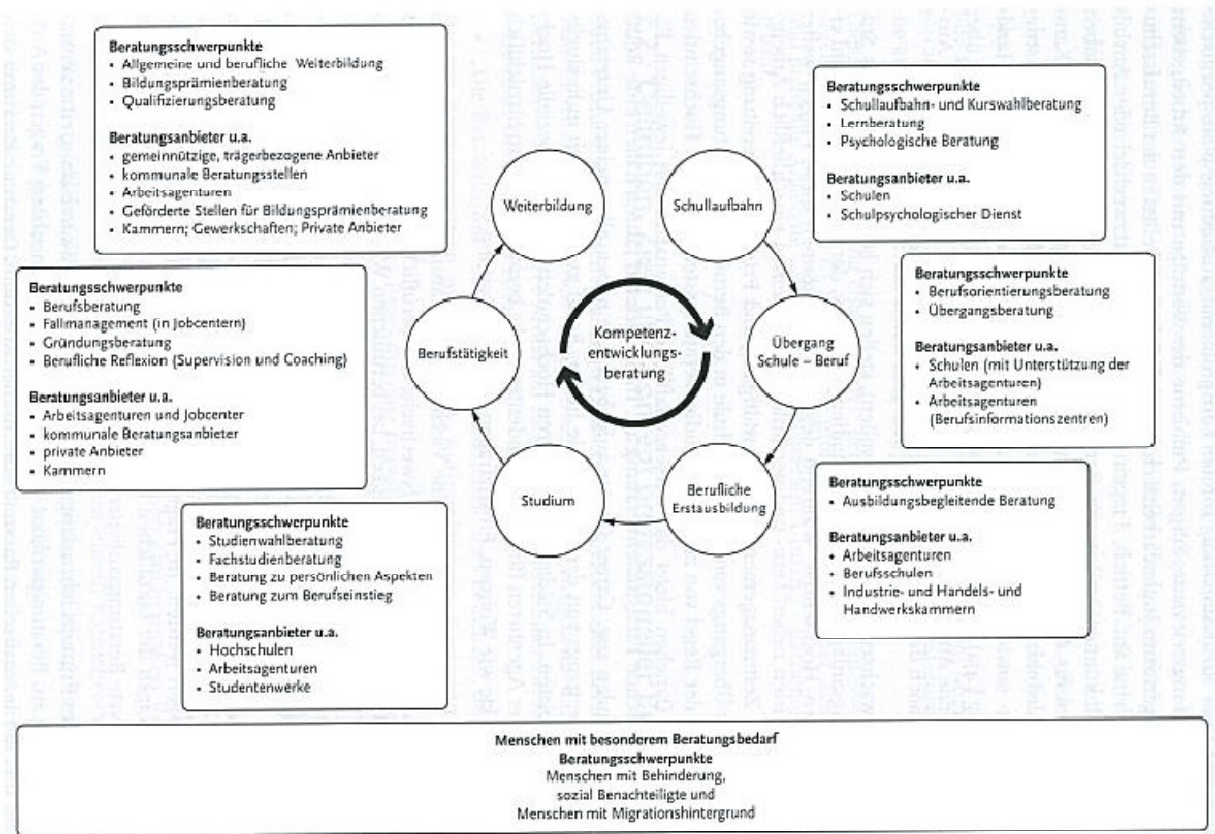
„Vor dem Hintergrund des lebensbegleitenden Lernens erstreckt sich Beratung auf eine Vielzahl von Tätigkeiten, die Bürger jeden Alters in jedem Lebensabschnitt dazu befähigen, sich Aufschluss über ihre Fähigkeiten, Kompetenzen und Interessen zu verschaffen, Bildungs-, Ausbildungs- und Berufsentscheidungen zu treffen sowie ihren persönlichen Werdegang bei der Ausbildung, im Beruf und in anderen Situationen, in denen diese Fähigkeiten und Kompetenzen erworben und/oder eingesetzt werden, selbst in die Hand zu nehmen.“ (EU 2004)

In Anlehnung an diese Definition beziehen sich die BeQu-Standards vorrangig auf die *Beratung von Individuen*, auch wenn einige von ihnen durchaus auf andere Beratungsfelder anwendbar sind.

Die Beratung von Bürgerinnen und Bürgern in Bezug auf Bildung, Beruf und Beschäftigung umfasst in dem hier zugrunde liegenden Verständnis all jene Beratungsangebote, die Menschen bei ihrer individuellen Kompetenzentwicklung sowie den Orientierungs- und Entscheidungsprozessen während ihrer gesamten Bildungs-, Berufs- und Erwerbsbiographie unterstützen und begleiten. Gemeint ist dabei nicht nur die punktuelle Intervention in Übergangssituationen oder bei aktuellen Krisen, sondern die lebensbegleitende, auch präventive Beratung für das Lernen im Lebenslauf. Dazu gehören Beratungsangebote zur Schullaufbahn, in Ausbildung und Studium ebenso wie die Beratung bei Erwerbslosigkeit, Weiterbildung und beruflicher Neuorientierung oder beim beruflichen Wiedereinstieg bis hin zum Übergang in die verschiedenen Formen der Nicht-Erwerbstätigkeit sowie in Lebenssituationen mit besonderen Beratungsbedarfen (Behinderung, Migrationshintergrund etc.). (siehe Abb. 1).

Psychosoziale und therapeutische Beratungsangebote gehören nach diesem Verständnis nicht zum Kernbereich der Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung, ebenso wenig wie Erziehungsberatung, Schuldner- oder Drogenberatung, auch wenn hier gelegentlich Überschneidungen auftreten. Bei bestimmten Problemlagen kann für eine effektive Bildungs- oder Berufsberatung auch eine vorangehende Beratung in diesen anderen Beratungsfeldern erforderlich sein.

Abb. 1 Teilfelder und Angebote der Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung
 Quelle: Schiersmann/Weber (Hg.) (2013), Seite 27



2. Beratung als komplexe soziale Dienstleistung – Beratungsverständnis

Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung findet bei vielfältigen Anlässen und unter sehr unterschiedlichen Rahmenbedingungen statt. Die hier vorgelegten Qualitätsstandards beziehen sich auf intentionale und professionell angelegte Beratungssettings, die von speziell damit beauftragten und dafür vorgebildeten Fachkräften durchgeführt werden – im Gegensatz zu den vielfältigen Formen informeller Beratung in Alltagssituationen durch unterschiedliche (Bezugs-)Personen, die für Ratsuchende durchaus einen wichtigen Stellenwert haben können, aber nicht den Anforderungen professioneller Beratung unterliegen.

Das den Qualitätsstandards zugrunde liegende Beratungsverständnis sowie die Ziele von Beratung wurden in gemeinsamer Arbeit und in einem breiten Verständigungsprozess der Experten und Akteure aus dem Beratungsfeld entwickelt (siehe Kästen).

Eckpunkte des gemeinsamen Beratungsverständnisses:

„Die Beraterin/Der Berater agiert professionell. Dies beinhaltet, dass ein explizites Beratungssetting mit Rahmung, Auftragsklärung, Kontrakt und Transparenz geschaffen wird.

Es handelt sich in der Regel um eine freiwillige, zeitlich umrissene, prozesshafte, interessen-sensible und ergebnisoffene Interaktion zwischen einer Ratsuchenden/einem Ratsuchenden und einer Beraterin/einem Berater. Einbezogen werden aber auch Kontexte, in denen die Beratung obligatorisch ist und ggf. Sanktionen nach sich ziehen kann.

Im Zentrum der Beratung steht die ratsuchende Person mit ihren Interessen, Ressourcen und Lebensumständen, wobei Beratung immer in einem geteilten Verantwortungskontext stattfindet, in dem die Beraterin/der Berater, die ratsuchende Person und die Beratungsorganisation gleichermaßen Verantwortung für den Beratungsprozess übernehmen.

Die Interaktion zwischen einer Ratsuchenden/einem Ratsuchenden und einer Beraterin/einem Berater geht über Informationsvermittlung hinaus und umfasst eine subjektiv relevante Reflexion von Sachverhalten, die u. a. eine begründete Entscheidungsfindung seitens der/des Ratsuchenden ermöglicht.

*Beratung umfasst eine Vielzahl von teilweise ineinander übergehenden Aktivitäten und Formen. Neben der individuellen Beratung gibt es beispielsweise auch Gruppen-, Online- oder aufsuchende Angebote, um möglichst allen Bevölkerungsgruppen ein einfach zugängliches Beratungsangebot zur Verfügung zu stellen.“
(nfb/Forschungsgruppe Beratungsqualität, 2012)*

Deutlich hervorzuheben ist, dass das Beratungsverständnis auch Beratung in Sanktionskontexten einschließt, eine Beratung also, die in der Regel nicht immer freiwillig aufgesucht wird. Berater/innen sind in diesen Situationen aufgrund ihrer institutionellen Einbindung und ihres gesetzlichen Auftrags auch administrativ Entscheidende und müssen ggf. im Laufe des Beratungsprozesses einen Rollenwechsel vornehmen. Trotzdem ist es wichtig darauf hinzuwirken, dass auch in diesen Zusammenhängen die hier formulierten Qualitätsstandards innerhalb des gesetzten Rahmens Anwendung finden und dass Ergebnisoffenheit und die Orientierung an den Interessen der Ratsuchenden gewährleistet sind.

Ziele von Beratung

„Sie trägt zunächst auf der individuellen Ebene dazu bei, die bildungs- und berufsbiografische Gestaltungskompetenz und damit u. a. die persönlichen Möglichkeiten von Bildungsbeteiligung und Beschäftigungsfähigkeit zu erhöhen.

Darüber hinaus spielen auch bildungs- und arbeitsmarktpolitische Ziele eine Rolle: Eine gute Bildungs- und Berufsberatung kann die Effektivität und Effizienz des Bildungssystems erhöhen, z. B. indem sie Fehlallokationen und Abbruchquoten verringern hilft. Auf der arbeitsmarktpolitischen Ebene stärkt sie die Funktionsfähigkeit des Arbeitsmarktes durch die Bereitstellung eines optimal qualifizierten Arbeitskräftepotenzials.

Auf der gesellschaftspolitischen Ebene kann sie die Chancen zur gesellschaftlichen Teilhabe erhöhen und die soziale Integration tendenziell ausgegrenzter Gruppen fördern.“ (ebenda)

Sofern es im Einzelfall zu Konflikten zwischen den genannten Zielen, z.B. zwischen Berufswünschen und den Anforderungen des Arbeitsmarktes, kommt, ist es Aufgabe von Beratung, diese offen zu legen und zu bearbeiten.

3. Systemisches Verständnis von Beratung - organisationale und gesellschaftliche Rahmenbedingungen

Den Qualitätsstandards liegt ein systemisches Verständnis von Beratung zugrunde, demzufolge das Beratungssystem als ein Interaktionsprozess zwischen zwei Teilsystemen – dem System des/der Ratsuchenden und dem System der Beraterin oder des Beraters - beschrieben werden kann. Jeder der Beteiligten bringt die konstitutiven Elemente seines/ihres Systems (Biographie, Lebensumstände, Fähigkeiten, Interessen, Erfahrungen etc.) ein.

Dieses Beratungssystem wiederum ist eingebunden in einen organisationalen und gesellschaftlichen Kontext mit Auswirkungen auf das Beratungssystem und den Beratungsprozess und umgekehrt (Abb. 2).

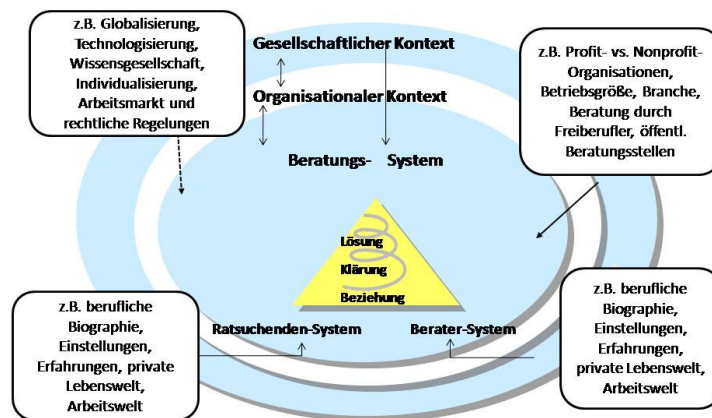


Abb. 2: Systemisches Modell arbeitsweltbezogener Beratung
Quelle: Schiersmann/Weber (Hg.) (2013), Seite 30

Zu den organisationalen und gesellschaftlichen Rahmenbedingungen gehören u.a. die Art der Finanzierung, das jeweilige Beratungssetting, die für Beratungsdienste zur Verfügung stehenden Ressourcen, die Aus- und Fortbildung des Personals, aber auch die jeweiligen Ziele und Leitbilder der Anbieterorganisationen sowie Einflussfaktoren des Bildungssystems und des Arbeitsmarktes, um nur einige Beispiele zu nennen.

Für die Ableitung von Qualitätsstandards für die Bildungs- und Berufsberatung bedeutet dies, dass sich die Qualität von Beratung nicht nur an Kompetenzen, Einstellungen und Verhaltensweisen der beratenden Person sowie an Merkmalen des Interaktionsprozesses bemisst, sondern dass auch die organisationalen Strukturen und Verfahrensweisen sowie das Handeln der jeweils verantwortlichen politischen Akteure und die gesellschaftlichen Rahmenbedingungen in den Blick zu nehmen sind. Die BeQu-Standards adressieren daher auch das Handeln der für die Beratung verantwortlichen Akteure in den

Anbieterorganisationen und in den jeweils zuständigen politischen Institutionen (Regierungen, Dachverbände).

4. Qualitätsstandards – Ergebnis eines gesellschaftlichen Aushandlungsprozesses

Nicht nur der Beratungsbegriff ist vielschichtig. Auch der Qualitätsbegriff bedarf für den hier verfolgten Zweck einer eindeutigen Definition und Verwendung ebenso wie die Klärung der Frage, was im vorliegenden Kontext unter „Standard“ zu verstehen ist.

Qualität von Beratung wird hier nicht in einem absoluten oder objektiven Sinne verstanden, sondern als ein *relationaler* Sachverhalt, der im Zusammenhang mit den jeweiligen Wertvorstellungen, Erwartungen und Ansprüchen der beteiligten Akteure zu bestimmen ist, die für die Bereitstellung und Durchführung des Beratungsangebots verantwortlich sind. Dazu gehören Vertreter der Ratsuchenden/Kunden/Nutzer und der Beratenden/Beratungsprofession ebenso wie Vertreter von Anbieterorganisationen und der politisch verantwortlichen Institutionen oder Finanziers von Beratung, die ihre Interessen und Ansprüche an die gewünschte Qualität der Beratung formulieren und im Diskurs miteinander aushandeln müssen (Abb. 3).



Abb. 3: Qualität von Beratung – Multi-Akteurs-Perspektive
Quelle: Schiersmann et al. (2008), Seite 27

In der ersten Phase des Projekts „Offener Koordinierungsprozess Qualitätsentwicklung“ wurden dieser Verständigungsprozess organisiert und koordiniert und die „Qualitätsmerkmale guter Beratung“ erarbeitet, die in der Folge mit 19 Beratungseinrichtungen auf ihre Praxistauglichkeit hin erprobt wurden (nfb/Forschungsgruppe Beratungsqualität, 2011).

Auf der Basis dieser Qualitätsmerkmale (QMM) ging es in der zweiten Projektphase darum, diese eher deskriptiven und noch unverbindlich formulierten Anforderungen an die Qualität von Beratung in Richtung von „Standards“ weiter zu entwickeln. Standards werden hier als *normative Setzungen* verstanden, die neben der inhaltlich definierten Anforderung an die Qualität auch den angestrebten *Grad der Erfüllung* beschreiben, also z.B. einen Mindestumfang an geforderter Aus- und Fortbildung für Beraterinnen und Berater. So soll sichergestellt werden, dass überall in Deutschland, wo professionelle Bildungs- und Berufsberatung angeboten wird, ein Mindestmaß an Qualität eingehalten wird, das – im Sinne eines besseren Verbraucherschutzes – auch transparent und nach-

prüfbar ist. Dabei ist zu berücksichtigen, dass sich Beratung als komplexe soziale Dienstleistung in der Regel einer Regulierung durch quantitative Vorgaben entzieht. Die hier vorgelegten Qualitätsstandards für Beratung haben damit vielfach eher den Charakter von „Leitlinien“ für beraterisches, organisationales und politisches Handeln. Sie zielen nicht auf eine „Standardisierung“ von Handlungsweisen, sondern sollen sicherstellen, dass Beraterinnen und Berater über ausreichende Handlungsspielräume für professionelles Handeln und eine angemessene Umsetzung der Standards verfügen. Der Entwurf der Qualitätsstandards wurde in Fortführung des Offenen Koordinierungsprozesses wiederum mit zahlreichen Akteursgruppen aus Politik und Praxis in fünf „Runden Tischen Beratungsqualität“ erörtert und weiterentwickelt.

5. Die Qualitätsstandards für die Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung

5.1 Die Qualitätsstandards im Überblick

Auf der Basis des systemischen Kontextmodells von Beratung wurden insgesamt **19 Qualitätsstandards** definiert, die sich an die am Beratungsgeschehen direkt oder indirekt beteiligten und zusammenwirkenden Akteursysteme richten: Beratende, Ratsuchende, Organisation und Gesellschaft (siehe Abb. 4 und Übersicht 1):

- Auf übergreifende Prinzipien und Wertvorstellungen bezogene Standards (Ü),
- auf den Beratungsprozess bezogene Standards (P),
- auf den/die Beratenden/e bezogene Standards (B),
- auf die Beratungsorganisation/Anbieterorganisation bezogene Standards (O),
- auf die gesellschaftlichen Rahmenbedingungen und Ziele bezogene Standards (G).

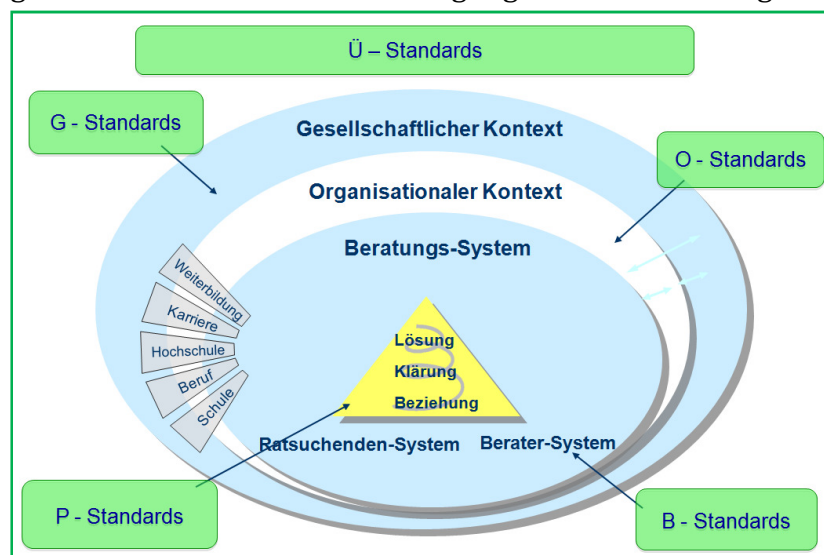


Abb. 4: Systemisches Kontextmodell für die Beratung (Schiersmann u.a. 2008)
Quelle: Schiersmann/Weber (Hg.) (2013), Seite 108

Die **Ü-Standards** sind keiner Systemebene zugeordnet und beschreiben übergreifende Anforderungen an Beratungsangebote und beraterisches Handeln. Dazu gehört u.a. die Orientierung an den Anliegen der Ratsuchenden und an grundlegenden ethischen Prin-

zipien von Beratung sowie Transparenz und das kontinuierliche Bemühen um Qualitätsverbesserung.

Die **P-Standards** fokussieren den individuellen Interaktionsprozess zwischen Beratern und Ratsuchenden und beinhalten solche Aspekte wie z.B. die Gestaltung einer vertrauensvollen Beziehung auf Augenhöhe mit klaren Vereinbarungen, die Stärkung der Selbstorganisationsfähigkeit, der Handlungskompetenzen sowie der Lösungs- und Entscheidungsfähigkeit der Ratsuchenden.

Der **B-Standard** formuliert Anforderungen an die professionellen Kompetenzen der Beratern, die sich an einem anerkannten Kompetenzprofil orientieren müssen, sowie die dafür erforderlichen Anforderungen an die Aus- und Weiterbildung.

Die **O-Standards** beschreiben Anforderungen an die Gestaltung beratungsförderlicher organisationaler Rahmenbedingungen und richten sich an die jeweils Verantwortlichen in den Anbieterorganisationen, aber auch an Beratende und politische Akteure. Die O-Standards reichen von der Formulierung eines Leitbilds und der Organisationsziele bis hin zur Gestaltung der Strukturen und Prozessabläufe innerhalb der Organisation und - nicht zuletzt – der Bereitstellung der erforderlichen Ressourcen.

Die **G-Standards** beinhalten zum einen die Anforderung, sich in der Beratung mit den gesellschaftlichen Rahmenbedingungen, den Strukturen und Entwicklungen in Wirtschaft und Gesellschaft, im Bildungswesen und auf dem Arbeitsmarkt und deren Einfluss auf die Bildungs- und Berufsmöglichkeiten der Ratsuchenden auseinanderzusetzen. Zum Anderen enthalten die G-Standards die Forderung, dass Beratung sich neben der Orientierung am einzelnen Ratsuchenden auch an den gesellschafts-, bildungs- und arbeitsmarktpolitischen Zielen und Erwartungen orientiert, die mit der Bereitstellung und Finanzierung von öffentlich verantworteten Beratungsangeboten verbunden sind, wie z.B. einer höheren Bildungsbeteiligung, einer verbesserten beruflichen Integration oder besserer gesellschaftlicher Teilhabe benachteiligter Personengruppen. Gute Beratung kann entscheidend zur Erreichung dieser Ziele beitragen und sollte sich auch an diesen Kriterien messen lassen.

5.2 Struktur der Qualitätsstandards – Konkretisierungs- und Handlungsebenen

Die BeQu-Standards beinhalten verschiedene Konkretisierungsebenen – von „kurz und knapp“ bis zu einer sehr ausführlichen Darstellung. Damit soll den unterschiedlichen Nutzerbedürfnissen Rechnung getragen werden (vgl. Abb. 5):

- Auf einer *ersten Ebene* wird der Standard einprägsam und plakativ in einem Satz formuliert.
- Die *zweite Ebene konkretisiert* und operationalisiert diesen Standard durch eine Reihe von *Kriterien*. Dabei werden – bezugnehmend auf das systemische Verständnis von Beratung – die drei relevanten Handlungsebenen adressiert; d.h. es werden konkrete Anforderungen an die Beratern, an die Verantwortlichen in der Beratungsorganisation und an die politischen Akteure formuliert.
- Die *dritte Ebene* enthält – bezogen auf den jeweiligen Standard und die zugehörigen Kriterien - *Erläuterungen* und anschauliche *Beispiele* aus der Praxis der verschiedenen Beratungsfelder sowie Hinweise auf *empirische Nachweismöglichkeiten*.

ten, mit denen die Einhaltung des Standards überprüft werden kann.

Diese dritte Ebene ist im Anhang der vorliegenden Publikation beispielhaft für den Standard Ü3 dargestellt da eine komplette Darstellung den Rahmen eines Print-Mediums sprengen würde und zudem nicht kontinuierlich angepasst werden kann. Eine ausführliche Darstellung aller 3 Ebenen ist in der *Online-Version der Qualitätsstandards enthalten*, die bis Ende 2014 unter www.beratungsqualitaet.net zur Verfügung stehen wird.

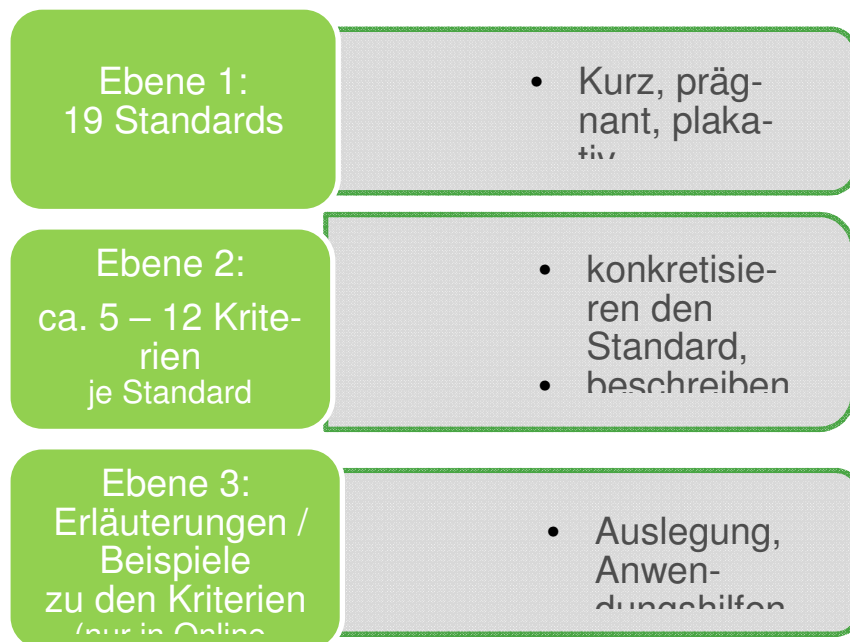


Abb. 5: Struktur der Qualitätsstandards – Konkretisierungs- und Handlungsebenen (inhaltlich gefülltes Beispiel siehe Anhang)

6. Die Qualitätsstandards im Überblick – (Übersicht 1)

Ü *Übergreifende Qualitätsstandards*

- Ü1: Gute Beratung stellt die Ratsuchenden mit ihren Anliegen, Interessen, Kompetenzen und Potenzialen in den Mittelpunkt.
- Ü2: Gute Beratung erfordert grundsätzlich Freiwilligkeit der Inanspruchnahme.
- Ü3: Gute Beratung ist für Ratsuchende leicht zugänglich und transparent.
- Ü4: Gute Beratung verpflichtet sich auf ethische Prinzipien und wahrt die Rechte der Ratsuchenden.
- Ü5: Gute Beratung liegt eine Strategie der kontinuierlichen Qualitätsentwicklung zugrunde, die im Einklang mit den hier vorgelegten oder vergleichbaren Qualitätsstandards für Beratung steht.

P *Prozessbezogene Qualitätsstandards*

- P1: Gute Beratung erfordert die gemeinsame Gestaltung einer für das Anliegen und den Rahmen der Beratung förderlichen Beziehung.
- P2: Gute Beratung ist ergebnisoffen und erfordert die gemeinsame Klärung der Erwartungen der Ratsuchenden an die Beratung sowie eine Verabredung über Ziel, Weg und angestrebte Ergebnisse des Beratungsprozesses.
- P3: Gute Beratung erfordert eine gemeinsame Analyse und Reflexion der Situation der Ratsuchenden sowie ihrer Interessen, Werthaltungen und Ressourcen.
- P4: Gute Beratung unterstützt Ratsuchende dabei, aktiv und eigenverantwortlich Lösungsperspektiven zu erarbeiten, Entscheidungen zu treffen und diese umzusetzen.

B *Kompetenz- und professionalitätsbezogene Standards*

- B1: Gute Beratung setzt voraus, dass Beratende zu professionellem beraterischen Handeln befähigt sind. Die erforderlichen Kompetenzen sind in einem Kompetenzprofil für die Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung festgelegt, welches mit den hier vorgelegten Qualitätsstandards für Beratung korrespondiert.¹

O *Organisationale Rahmenbedingungen, Anforderungen und Strategien*

- O1: Gute Beratung orientiert sich an einem organisationalen Leitbild, das den Auftrag der Beratungsorganisation, ihre Strategie, die Ziele und ethischen Prinzipien ihres Beratungsangebots beschreibt.
- O2: Gute Beratung erfordert klar definierte Abläufe, Prozesse und Verantwortungsbereiche, die die Beratung als eine kommunikative soziale Dienstleistung unterstützen.
- O3: Gute Beratung erfordert eine konstruktive und partizipative Kommunikations- und Kooperationskultur innerhalb der Beratungsorganisation.
- O4: Gute Beratung erfordert eine personelle und materielle Ausstattung, die den jeweiligen Beratungsangeboten und den hier vorgelegten Qualitätsstandards angemessen ist.
- O5: Gute Beratung erfordert eine gute Zusammenarbeit der Beratungsorganisation mit ihren Partnerorganisationen und weiteren relevanten Akteuren im gesellschaftlichen Umfeld.

G *Gesellschaftliche Rahmenbedingungen und Ziele*

- G1: Gute Beratung berücksichtigt neben der individuellen Situation der Ratsuchenden die relevanten gesellschaftlichen Rahmenbedingungen und die aktuellen Entwicklungen des Bildungswesens, der Berufe und des Arbeitsmarktes und vermittelt Ratsuchenden den geeigneten Zugang zu solchem Wissen.
- G2: Gute Beratung befähigt Ratsuchende zur eigenverantwortlichen Gestaltung ihrer bildungs- und berufsbiographischen Entwicklungsprozesse (Selbstorganisationsfähigkeit).
- G3: Gute Beratung unterstützt Ratsuchende bei der nachhaltigen Verfolgung und Umsetzung ihrer Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungsziele
- G4: Gute Beratung fördert die gesellschaftliche Teilhabe und Gleichstellung tendenziell benachteiligter Personengruppen, insbesondere auch in Hinblick auf Geschlecht, Alter, Behinderung, kulturelle und ethnische Herkunft (Inklusion).

¹ Ein korrespondierendes Kompetenzprofil wurde im Rahmen des Offenen Koordinierungsprozesses entwickelt (publiziert in: Schiersmann/Petersen 2013b; www.beratungsqualitaet.net).

6. Qualitätsstandards für Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung – Standards und Kriterien

6.1. Übergreifende Qualitätsstandards für Beratung als komplexe soziale Dienstleistung (Ü-Standards)

Ü1 Gute Beratung stellt die Ratsuchenden mit ihren Anliegen, Interessen, Kompetenzen und Potenzialen in den Mittelpunkt.

Die Beratenden...

- Ü1- orientieren sich an den individuellen Voraussetzungen, Anliegen und Werten der
BER1 Ratsuchenden und beziehen deren sozio-kulturellen Hintergrund ein.
- Ü1- verfolgen keine Ziele, die im Widerspruch zu den Interessen der Ratsuchenden
BER2 stehen.
- Ü1- weisen Ratsuchende darauf hin, wenn ihre Anliegen/Interessen in einem Span-
BER3 nungsfeld zu den Zielen oder dem Auftrag der Beratungsorganisation stehen
(Interessenskonflikte).

Die Führung der Beratungsorganisation...

- Ü1- richtet die Beratungsangebote, Formate, Inhalte und Methoden im Rahmen ihres
ORG1 jeweiligen Auftrags an den Anforderungen der Zielgruppen aus.

Die jeweils verantwortlichen politischen Akteure...

- Ü1- garantieren einen individuellen (Rechts-)Anspruch auf Beratung in Bildung, Be-
POL1 ruf und Beschäftigung.
- Ü1- erkennen Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung als professionelles An-
POL2 gebot an, bei welchem die individuellen Voraussetzungen und Interessen der
Ratsuchenden im Mittelpunkt stehen, und bei dem es um die Entwicklung von
individuellen Lösungen für bildungs- und berufsbezogene Fragestellungen geht.

Ü2 Gute Beratung erfordert grundsätzlich Freiwilligkeit der Inanspruchnahme.

Die Beratenden...

- Ü2-
BER1 fördern die Bereitschaft und Fähigkeit der Ratsuchenden, sich offen und freiwillig auf das Beratungsangebot einzulassen, insbesondere in Fällen, in denen die Inanspruchnahme nicht auf eigenen Wunsch erfolgt.
- Ü2-
BER2 erläutern den Ratsuchenden, sofern die Beratung aufgrund gesetzlicher Regelungen erforderlich ist, mögliche (Rechts-) Folgen, die sich aus dem Beratungsergebnis oder aus einer Nicht-Teilnahme ergeben können.
- Ü2-
BER3 thematisieren ggf. ihre beratende und ihre administrative Rolle und machen notwendige Rollenwechsel transparent.

Die Führung der Beratungsorganisation...

- Ü2-
ORG1 fördert die Freiwilligkeit der Inanspruchnahme von Beratung, indem sie sicherstellt, dass Ratsuchende in verständlicher Weise über ihre Rechte und Pflichten und den persönlichen Nutzen einer Beratung aufgeklärt werden. Auf dieser Basis können Ratsuchende über ihre weitere Teilnahme am Beratungsprozess entscheiden.
- Ü2-
ORG2 ermöglicht auch in Sanktionskontexten Freiräume für selbstbestimmtes beraterrisches Handeln, das sich an den Bedürfnissen der Ratsuchenden orientiert.
- Ü2-
ORG3 ermöglicht in Sanktionskontexten auf Wunsch der Ratsuchenden auch die Inanspruchnahme eines ergänzenden, alternativen Beratungsangebots.

Die jeweils verantwortlichen politischen Akteure...

- Ü2-
POL1 unterscheiden bei nicht freiwilligen, gesetzlich vorgeschriebenen Beratungsaufträgen klar zwischen der Beschreibung der beratenden Rolle und anderen (administrativen oder sanktionierenden) Rollen und geben Beratenden und Beratungsorganisationen klare Hinweise zum Umgang mit solchen Rollenkonflikten.
- Ü2-
POL2 stellen sicher, dass in Sanktionskontexten auch alternative Beratungsangebote ohne Sanktionsfolgen oder Interessenkonflikte verfügbar und zugänglich sind.

Die Beratenden...

- Ü3- stellen sicher, dass Form, Verlauf und Inhalte der Beratung für die Ratsuchenden
BER1 leicht verständlich und nachvollziehbar sind.
- Ü3- dokumentieren die Ergebnisse der Beratung in für die Ratsuchenden und weitere
BER2 Beteiligte transparenter, verständlicher und nachvollziehbarer Weise.
- Ü3- nutzen fallangemessen und den Mediengewohnheiten der Ratsuchenden ent-
BER3 sprechend auch moderne Medien für ihre Beratung (Email, Chat, Online-
Beratung, soziale Medien).

Die Führung der Beratungsorganisation...

- Ü3- stellt sicher, dass Zielsetzung, Inhalte und Struktur des Beratungsangebots öf-
ORG1 fentlich bekannt und für alle Zielgruppen leicht zugänglich gemacht werden.
- Ü3- gestaltet Öffnungszeiten, telefonische Erreichbarkeit und Terminvergaben ent-
ORG2 sprechend den Bedürfnissen der unterschiedlichen Zielgruppen.
- Ü3- nutzt bei der Öffentlichkeitsarbeit vielfältige Formate, Medien und Kommunika-
ORG3 tionskanäle und berücksichtigt sozio-kulturelle Besonderheiten der Zielgruppen.
- Ü3- ermöglicht die Nutzung moderner Informations- und Kommunikationstechnik
ORG4 für die Beratung und gewährleistet die dafür erforderliche technische Infrastruk-
tur und die erforderlichen Handlungsspielräume für Beratende und Ratsuchende.

Die jeweils verantwortlichen politischen Akteure...

- Ü3- kommunizieren die übergreifenden Ziele, Rahmenbedingungen und Begründun-
POL1 gen für die Beratungsangebote, die in ihren Zuständigkeitsbereich fallen.
- Ü3- fördern die Transparenz und Zugänglichkeit der Beratungsangebote in ihrem
POL2 Zuständigkeitsbereich durch entsprechende Vorgaben.

Die Beratenden...

- Ü4-
BER1 verpflichtet sich auf anerkannte ethische Standards für Beratung, die von verschiedenen nationalen und internationalen Beraternverbänden entwickelt und etabliert wurden und die nicht im Widerspruch zu den hier vorgelegten Standards stehen. Dazu gehören u.a. folgende Prinzipien:*)
- die Anerkennung von Bildung und Arbeit als für Menschen wichtige und sinnstiftende Lebensbereiche zu fördern,
 - Ratsuchende zu ermutigen und ihnen kein Leid zuzufügen,
 - Diversität der Ratsuchenden zu achten und wertschätzend aufzugreifen,
 - die Daten der Ratsuchenden vertraulich zu behandeln und die Erfordernisse des Datenschutzes einzuhalten,
 - die Ratsuchenden angemessen über ihre Rechte und Pflichten aufzuklären,
 - als „Anwalt“ der Ratsuchenden für deren Belange auch in übergreifenden Zusammenhängen einzutreten,
 - aus der Beratung gewonnene Erkenntnisse an geeignete Stellen weiterzugeben, um ggf. erforderliche organisationale oder gesellschaftliche Veränderungen/Verbesserungen zu bewirken,
 - die wissenschaftliche und ethische Rechtfertigung ihres Handelns zu reflektieren.

Die Führung der Beratungsorganisation...

- Ü4-
ORG1 verpflichtet sich im Einvernehmen mit den Beratenden in ihrer Organisation auf anerkannte ethische Standards und vertritt diese öffentlich.
- Ü4-
ORG2 gewährleistet, dass die Aus- und Weiterbildung ihrer Beratenden auch ethische Prinzipien und die gesetzlichen Rechte von Ratsuchenden umfasst.
- Ü4-
ORG3 stellt sicher, dass Ratsuchende eine (unabhängige) Instanz einschalten können, wenn ethische oder rechtliche Prinzipien verletzt sein könnten.

Die jeweils verantwortlichen politischen Akteure...

- Ü4-
POL1 bekennen sich zu den in der Beratungsprofession anerkannten ethischen Standards für Beratung als handlungsleitende Maxime der Beratung in ihrem Zuständigkeitsbereich an und vertreten ihn öffentlich.
- Ü4-
POL2 formulieren klare Vorgaben, welche rechtlichen Aspekte für Beratung bedeutsam sind und welche unabhängigen Stellen angerufen werden können, wenn Rechte oder ethische Prinzipien verletzt werden.

**)Weitere Erläuterungen zu Ethischen Standards sind in der Online-Version enthalten*

Ü5

Guter Beratung liegt eine Strategie der kontinuierlichen Qualitätsentwicklung zugrunde, die im Einklang steht mit den hier vorgelegten oder vergleichbaren Qualitätsstandards für Beratung.

Die Beratenden...

Ü5- orientieren sich an den hier vorgelegten Qualitätsstandards für Beratung.
BER1

Ü5- beteiligen sich aktiv an einer gemeinsam vereinbarten Strategie zur kontinuierlichen Qualitätsentwicklung in der Organisation.
BER2

Die Führung der Beratungsorganisation...

Ü5- initiiert und verantwortet eine gemeinsame Strategie zur kontinuierlichen
ORG1 Qualitätsentwicklung und bezieht Ratsuchende, Beratende und weitere relevante Akteure aktiv ein.

Ü5- berücksichtigt die hier vorgelegten Standards oder korrespondierende Qualitätsentwicklungsansätze bei ihrer Qualitätsstrategie.
ORG2

Ü5- untersucht im Rahmen ihrer Qualitätsstrategie in regelmäßigen Abständen
ORG3 die Qualität und Wirksamkeit ihrer Beratungsangebote und nutzt die Ergebnisse zur kontinuierlichen Verbesserung.

Ü5- dokumentiert die *Ergebnisse* kontinuierlicher Qualitätsentwicklung und
ORG4 macht sie gegenüber Kunden/Ratsuchenden und Geldgebern transparent.

Die jeweils verantwortlichen politischen Akteure...

Ü5- fordern von Beratungsanbietern den Nachweis einer kontinuierlichen Qualitätsentwicklung in der Beratung unter Berücksichtigung der hier vorgelegten oder vergleichbarer Standards.
POL1

Ü5- unterstützen die kontinuierliche Qualitätsentwicklung durch geeignete Maßnahmen und förderliche Rahmenbedingungen.
POL2

6.2. Beratungsprozessbezogene Qualitätsstandards (P-Standards)

P1 Gute Beratung erfordert die gemeinsame Gestaltung einer für das Anliegen und den Rahmen der Beratung förderlichen Beziehung.

Die Beratenden...

- P1- schaffen einen Rahmen und eine Atmosphäre, in denen sich Ratsuchende sicher und ernst genommen fühlen und sich auf die gemeinsame Beratungsarbeit einlassen können (Basis für Vertrauen).
BER1
- P1- machen ihre für die Beratung relevanten Aufträge, Rollen und Funktionen transparent und verdeutlichen evtl. notwendige Rollenwechsel im Beratungsprozess.
BER2
- P1- gestalten den Beratungsverlauf, die Kommunikation, die Methodenwahl etc. so, dass sie für die Ratsuchenden verständlich und nachvollziehbar sind, und besprechen Struktur, Ablauf und Methoden der Beratung.
BER3
- P1- beziehen die Ratsuchenden aktiv in die Gestaltung des Beratungsprozesses ein.
BER4
- P1- sind authentisch und empathisch und bringen den Ratsuchenden Respekt und Wertschätzung entgegen.
BER5
- P1- orientieren ihre Sprache und die eingesetzten Methoden am biographischen, sozialen und kulturellen Hintergrund der Ratsuchenden.
BER6
- P1- machen sich ihre evtl. bestehenden Vorannahmen in Bezug auf die ratsuchende Person bewusst.
BER7

Die Führung der Beratungsorganisation...

(siehe auch O-Standards)

- P1- sorgt dafür, dass das Auftreten der Beratungsorganisation als Ganze den Aufbau und die Aufrechterhaltung einer förderlichen Beziehung zu den Ratsuchenden unterstützt, und trifft Vorkehrungen, dass alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Ratsuchenden respektvoll behandeln.
ORG1
- P1- gewährleistet die für eine beratungsförderliche Beziehungsgestaltung optimalen Rahmenbedingungen und Ressourcen.
ORG2

Die jeweils verantwortlichen politischen Akteure

- P1- anerkennen und unterstützen die Bedeutung einer beratungsförderlichen Beziehungsgestaltung für den Erfolg einer Beratung.
POL1

P2 Gute Beratung ist ergebnisoffen und erfordert die gemeinsame Klärung der Erwartungen der Ratsuchenden an die Beratung sowie eine Verabredung über Ziel, Weg und angestrebte Ergebnisse des Beratungsprozesses.

Die Beratenden...

- P2- klären zu Beginn des Beratungsprozesses mit den Ratsuchenden deren Anliegen und Erwartungen und setzen diese in Beziehung zu den Unterstützungsmöglichkeiten des Beratungsangebots.
BER1
- P2- verständigen sich mit den Ratsuchenden über die Ziele und das Vorgehen im Beratungsprozess sowie über die angestrebten Ergebnisse und sichern eine ergebnisoffene Vorgehensweise zu.
BER2
- P2- überprüfen regelmäßig, ob und wie sich die Anliegen und Ziele der Ratsuchenden im Verlauf des Beratungsprozesses verändern.
BER3

Die Führung der Beratungsorganisation...

(siehe auch O-Standards)

- P2- stellt auch bei entsprechenden gesetzlichen Vorgaben hinsichtlich *formaler*
ORG1 *Anforderungen an das Beratungsergebnis* (z.B. Abschluss einer Eingliederungsvereinbarung oder eines Maßnahmenplans) eine transparente, ergebnisoffene Vorgehensweise im Beratungsprozess sicher und macht keine Vorgaben in Bezug auf das *inhaltliche* Ergebnis der Beratung.

Die jeweils verantwortlichen politischen Akteure ...

- P2- erkennen den Grundsatz der Ergebnisoffenheit als konstitutives Element von
POL1 Beratung an und richten ihre gesetzlichen Vorgaben und politischen Erwartungen daran aus

P3 Gute Beratung erfordert eine gemeinsame Analyse und Reflexion der Situation der Ratsuchenden sowie ihrer Interessen, Werthaltungen und Ressourcen.

Die Beratenden...

- P3-BER1 analysieren gemeinsam mit den Ratsuchenden deren Situation und die relevanten Einflussfaktoren und unterstützen sie bei der selbständigen Klärung ihrer Lage.
- P3-BER2 erheben im Einvernehmen mit den Ratsuchenden die relevanten Informationen zur Person und arbeiten vorhandene Kompetenzen und Ressourcen der Ratsuchenden heraus; sie setzen bei Bedarf und mit Einverständnis der Ratsuchenden diagnostische Verfahren ein.
- P3-BER3 identifizieren und interpretieren gemeinsam mit den Ratsuchenden typische, für die Anliegen relevante Verhaltensweisen, Denkmuster und Emotionen der Ratsuchenden.
- P3-BER4 arbeiten gemeinsam mit den Ratsuchenden die für die Anliegen relevanten Ziele, Werte und Motive der Ratsuchenden heraus.
- P3-BER5 verdeutlichen mögliche Unvereinbarkeiten oder Widersprüche im Hinblick auf die Ziele und Werte der Ratsuchenden.

Die Führung der Beratungsorganisation...

siehe hierzu O-Standards, insbesondere O 4

Die jeweils verantwortlichen politischen Akteure...

siehe hierzu O-Standards, insbesondere O 4

P4

Gute Beratung unterstützt Ratsuchende dabei, aktiv und eigenverantwortlich Lösungsperspektiven zu erarbeiten, Entscheidungen zu treffen und diese umzusetzen.

Die Beratenden...

- P4-BER1 tragen Sorge dafür, dass vorhandene Kompetenzen und Ressourcen der Ratsuchenden sowie Interessen und Werthaltungen die Grundlage für das Entwickeln von Lösungen bilden.
- P4-BER2 besprechen mit den Ratsuchenden alternative Entwicklungsmöglichkeiten.
- P4-BER3 suchen gemeinsam mit den Ratsuchenden nach Wegen zur Überwindung möglicher Hindernisse.
- P4-BER4 vermitteln bedarfs- und zielgruppengerechte Informationen und berücksichtigend dabei die unterschiedliche Aufnahme- und Verarbeitungskapazität für Informationen bei den jeweiligen Zielgruppen.
- P4-BER5 geben Hinweise auf eigenständig zu nutzende Informationsquellen.
- P4-BER6 reflektieren und bewerten relevante Informationen gemeinsam mit den Ratsuchenden im Hinblick auf deren Anliegen, Situation und Umsetzungsmöglichkeiten.
- P4-BER7 ziehen gemeinsam mit den Ratsuchenden ein Resümee über Verlauf und Ergebnis der Beratung und besprechen ggf. die anstehenden Aktivitäten des Ratsuchenden bzw. des Beratenden.
- P4-BER8 bieten Folgeberatungen an, wenn weiterer Beratungsbedarf erkennbar ist.
- P4-BER9 reflektieren Grenzen der eigenen beraterischen Möglichkeiten und verweisen ggf. auf Unterstützungsangebote Dritter.

Die Führung der Beratungsorganisation...

siehe hierzu O-Standards, insbesondere O 4

Die jeweils verantwortlichen politischen Akteure...

siehe hierzu O-Standards, insbesondere O 4

6.3 Beratungskompetenz- und professionalitätsbezogene Qualitätsstandards (B-Standard)

B1 Gute Beratung setzt voraus, dass Beratende zu professionellem beraterischen Handeln befähigt sind. Die erforderlichen Kompetenzen sind in einem Kompetenzprofil für die Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung festgelegt, welches mit den hier vorgelegten Qualitätsstandards für Beratung korrespondiert.²

Die Beratenden...

- B1- verfügen über beraterische Kompetenzen im Sinne eines Kompetenzprofils für die Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung, welches mit den hier vorgelegten Standards korrespondiert. Ein solches Kompetenzprofil muss auch das für das Handeln notwendige feldspezifische Fachwissen beschreiben.
- BER1
- B1- weisen ihre Kompetenz und ihr einschlägiges Fachwissen entweder über eine beratungsspezifische Ausbildung bzw. Zusatzqualifikation oder ein anerkanntes Verfahren zur Erfassung non-formal oder informell erworbener Kompetenzen nach.
- BER2
- Erfolgt der Nachweis über eine beratungsspezifische Ausbildung bzw. Zusatzqualifikation, so muss diese einen klaren Bezug zum oben genannten Kompetenzprofil und einen definierten Mindestumfang aufweisen
- B1- bilden sich in den für das jeweilige Beratungsfeld relevanten Wissensgebieten und hinsichtlich ihrer beratungsrelevanten Kompetenzen weiter
- BER3
- B1- reflektieren mit geeigneten Verfahren kontinuierlich ihr Beratungshandeln und ihre BER4 Beratungskompetenzen und leiten davon Ziele für ihre berufliche Weiterentwicklung ab.

Die Führung der Beratungsorganisation...

- B1- stellt sicher, dass für die unterschiedlichen Aufgaben der beratenden und nicht-ORG1 beratenden Mitarbeiter/innen differenzierte Aufgaben- und Anforderungsprofile vorliegen.
- B1- stellt sicher, dass die Beratung in ihrer Einrichtung von kompetenten, professionell ORG2 arbeitenden Beratenden durchgeführt wird.
- B1- gewährleistet den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern einen angemessenen und in der ORG3 Organisation vereinbarten Anspruch auf Weiterbildung und Supervision oder ähnliche Formen der Praxisreflexion.
- B1- definiert Anforderungen hinsichtlich einer regelmäßigen Teilnahme der Mitarbeite- ORG4 rinnen und Mitarbeiter an Weiterbildungen sowie hinsichtlich qualitativer Anforderungen an Weiterbildungen.
- B1- stellt sicher, dass die direkten Vorgesetzten die Fähigkeiten und Kompetenzen ihrer ORG5 einzelnen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kennen und deren Motivation und Kompetenzentwicklung unterstützen. Hierfür sind neben Führungs- auch beratungsbezogene Kompetenzen der Führungskräfte von Vorteil.

Die jeweils verantwortlichen politischen Akteure...

- B1- formulieren klare Vorgaben für die Nutzung eines ausgewiesenen und von den rele- POL1 vanten Akteuren (Politik, Praxis, Wissenschaft) definierten und vereinbarten Kompetenzprofils für Beratende, welches mit den hier vorgelegten Qualitätsstandards für Beratung korrespondiert.
- B1- formulieren Vorgaben für den Nachweis beraterischer Kompetenz und deren Doku- POL2 mentation.
- B1- definieren Mindestanforderungen an die kontinuierliche Fort- und Weiterbildung von POL3 Beratenden in ihrem Zuständigkeitsbereich, die auch bei öffentlichen Auftragsvergaben zu berücksichtigen sind.

² Ein korrespondierendes Kompetenzprofil wurde im Rahmen des Offenen Koordinierungsprozesses entwickelt (Schiersmann/Weber/Petersen 2013b; www.beratungsqualitaet.net).

6.4. Qualitätsstandards in Bezug auf organisationale Rahmenbedingungen, Anforderungen und Strategien (O-Standards)

01 Gute Beratung orientiert sich an einem organisationalen Leitbild, das den Auftrag der Beratungsorganisation, ihre Strategie, die Ziele und ethischen Prinzipien ihres Beratungskonzepts beschreibt.

Die Beratenden...

- O1- kennen das Leitbild der Organisation und richten ihre Beratung am Leitbild
BER1 und den geschäftspolitischen Strategien der Organisation aus.
- O1- beteiligen sich aktiv an der Formulierung und Weiterentwicklung des Leitbilds.
BER2

Die Führung der Beratungsorganisation...

- O1- entwickelt unter Einbindung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein Leitbild,
ORG1 setzt dieses in Strategien, Konzepte, organisationale Abläufe und Strukturen für die Beratung um, entwickelt es kontinuierlich weiter und veröffentlicht es in geeigneter Weise.
- O1- orientiert sich in der Formulierung und Weiterentwicklung des Leitbilds der
ORG2 Organisation an den Bedürfnissen ihrer Zielgruppen, an den relevanten gesellschaftlichen Rahmenbedingungen, an den hier vorgelegten Qualitätsstandards für Beratung sowie ggf. an politischen und gesetzlichen Vorgaben.
- O1- stellt sicher, dass die grundlegenden Ziele und Prinzipien der Beratung im Leit-
ORG3 bild angemessen abgebildet sind.

Die jeweils verantwortlichen politischen Akteure...

- O1- wirken darauf hin, dass in ihrem jeweiligen Zuständigkeitsbereich tätige Bera-
POL1 tungsanbieter ein Leitbild formulieren, in dem Auftrag und Ziele der Beratungsorganisation sowie deren Qualitätsstrategie und ethische Prinzipien benannt sind.

02 Gute Beratung erfordert klar definierte Abläufe, Prozesse und Verantwortungsbereiche, die die Beratung als eine kommunikative soziale Dienstleistung unterstützen.

Die Beratenden...

- 02-BER1 füllen ihre Verantwortungsbereiche in der Organisation pro-aktiv aus und leisten ihren Beitrag zum Gelingen der erforderlichen zentralen Prozesse und Abläufe; hierzu arbeiten sie effektiv mit anderen relevanten Akteuren in der Organisation zusammen.
- 02-BER2 beteiligen sich aktiv an der Optimierung der für sie relevanten Prozesse/Abläufe und Strukturen der Organisation.

Die Führung der Beratungsorganisation...

- 02-ORG1 definiert gemeinsam mit den Beratenden die zentralen Prozesse, die zur effektiven und effizienten Erbringung der Beratungsleistung erforderlich sind, und macht das Ergebnis allen Beteiligten zugänglich.
- 02-ORG2 schafft die für die Erbringung der Beratungsleistung erforderlichen Strukturen und entwickelt sie bei Bedarf gemeinsam mit den Beratenden weiter.

Die jeweils verantwortlichen politischen Akteure...

- 02-POL1 orientieren sich in ihren administrativen und vergaberelevanten Vorgaben auch an den Möglichkeiten, Ressourcen und Rahmenbedingungen der jeweiligen Anbieterorganisationen.

03 Gute Beratung erfordert eine konstruktive und partizipative Kommunikations- und Kooperationskultur innerhalb der Beratungsorganisation.

Die Beratenden...

03- pflegen eine kooperative Kommunikationskultur und beteiligen sich aktiv an
BER1 deren Reflexion und Gestaltung.

Die Führung der Beratungsorganisation...

03- trägt durch vorbildliches Verhalten und die Ausgestaltung der Arbeitsbedin-
ORG1 gungen zu einer kooperativen und kommunikativen Organisationskultur bei.

03- etabliert ein gemeinsames Verständnis der Regeln für interne Kommunikation
ORG2 und Konfliktmanagement/-lösung.

03- fördert eine partizipative Kommunikations- und Kooperationskultur durch ent-
ORG3 sprechende Beteiligungsstrukturen.

Die jeweils verantwortlichen politischen Akteure...

Keine spezifischen Kriterien für politisches Handeln

04

Gute Beratung erfordert eine personelle und materielle Ausstattung, die den jeweiligen Beratungsangeboten und den hier vorgelegten Qualitätsstandards angemessen ist.

Die Beratenden...

- 04- BER1 beteiligen sich aktiv an der Ermittlung der Bedarfe in Bezug auf die personelle und materielle Ausstattung.
- 04- BER2 gehen wirtschaftlich und nachhaltig mit den verfügbaren Ressourcen um, und nutzen diese möglichst effektiv im Sinne der Ziele der Beratungsangebote.

Die Führung der Beratungsorganisation...

- 04- ORG1 stattet die Beratung in Hinblick auf Räumlichkeiten, einen vertraulichen Gesprächsrahmen, Kommunikationstechnik sowie personelle und zeitliche Kapazitäten so aus, dass die Beratung im Sinne der hier vorgelegten Qualitätsstandards und der Ziele des jeweiligen Beratungsangebots gestaltet werden kann.
- 04- ORG2 bindet die Mitarbeitenden in die Ermittlung der Bedarfe an personeller und sachlicher Ausstattung ein.
- 04- ORG3 gewährt den Beratenden angemessene Entscheidungsspielräume, die für ihre Beratungsarbeit verfügbaren Ressourcen möglichst effektiv einzusetzen.

Die jeweils verantwortlichen politischen Akteure...

- 04- POL1 stellen im Rahmen ihrer Zuständigkeit sicher, dass ausreichende Ressourcen für eine angemessene personelle und materielle Ausstattung der Beratung entsprechend den hier vorgelegten Qualitätsstandards zur Verfügung stehen.
- 04- POL2 sorgen für eine angemessene Planungs- und Finanzierungssicherheit sowie für angemessene Finanzierungszeiträume.

05 Gute Beratung erfordert eine gute Zusammenarbeit der Beratungsorganisation mit ihren Partnerorganisationen und weiteren relevanten Akteuren im gesellschaftlichen Umfeld.

Die Beratenden...

- 05-BER1 kooperieren aktiv im Rahmen ihres Verantwortungsbereichs mit Akteuren außerhalb ihrer Organisation, die für die Anliegen der Ratsuchenden, das Gelingen der Beratung und die Qualität der Beratungsangebote relevant sind.
- 05-BER2 beteiligen sich im Rahmen ihrer Möglichkeiten an für die Beratungspraxis relevanten wissenschaftlichen und forschungsbezogenen Aktivitäten.

Die Führung der Beratungsorganisation...

- 05-ORG1 verschafft sich laufend ein aktuelles Bild der für sie relevanten Umwelt und reflektiert die Beziehungen zu den jeweiligen Akteuren (z.B. zu anderen Anbietern, Ämtern, Verbänden, Wirtschaft).
- 05-ORG2 überprüft, ob das Image ihrer Organisation bei Kunden und anderen Akteuren für eine gute Kooperation förderlich ist.
- 05-ORG3 gestaltet gemeinsam mit den anderen relevanten Akteuren sinnvolle Informations-, Kooperations- und Vernetzungsstrukturen und Aktivitäten.
- 05-ORG4 bindet die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf geeignete Weise in die Gestaltung von organisationsübergreifender Kooperation ein.

Die politisch Verantwortlichen...

- 05-POL1 fördern die ressort- und institutionenübergreifende Kooperation und Vernetzung von Beratungsangeboten und Beratungsanbietern durch geeignete Rahmenbedingungen, Strukturen und politische Vereinbarungen.

6.5. Qualitätsstandards bezogen auf gesellschaftliche Rahmenbedingungen und Ziele (G-Standards)

G1 Gute Beratung berücksichtigt neben der individuellen Situation der Ratsuchenden die relevanten gesellschaftlichen Rahmenbedingungen und aktuellen Entwicklungen des Bildungswesens, der Berufe und des Arbeitsmarktes und vermittelt Ratsuchenden den geeigneten Zugang zu solchem Wissen.

Die Beratenden...

G1-
BER1 stellen im Rahmen des Beratungsprozesses Bezüge zu den für die jeweiligen Anliegen der Ratsuchenden relevanten gesellschaftlichen Rahmenbedingungen im Bildungswesen, im Beschäftigungssystem und auf dem Ausbildungs- und Arbeitsmarkt her und fördern deren Wissen und Verständnis für diese Sachverhalte im Hinblick auf ihre Bildungs- und Berufsentscheidungen..

Die Führung der Beratungsorganisation...

G1-
ORG1 stellt sicher, dass die für die typischen Anliegen der Ratsuchenden relevanten Informationen über Bildung, Beruf und Arbeitsmarkt und weitere wichtige gesellschaftliche Rahmenbedingungen neutral, aktuell, nutzerfreundlich und leicht zugänglich für Beratende und Ratsuchende zur Verfügung stehen.

G1-
ORG2 überprüft den Erfolg der Informationsaktivitäten und den Zuwachs an Wissen bei den Ratsuchenden durch regelmäßige Evaluation.

Die jeweils verantwortlichen politischen Akteure...

G1-
POL1 setzen sich für mehr Transparenz und eine bessere Vernetzung der verschiedenen Informationssysteme der verschiedenen lokalen, regionalen, nationalen und internationalen Informationssysteme zu Bildung, Beruf und Arbeitsmarkt ein.

G2**Gute Beratung befähigt Ratsuchende zu einer eigenverantwortlichen Gestaltung ihrer bildungs- und berufsbiographischen Entwicklungsprozesse (Selbstorganisationsfähigkeit).****Die Beratenden...**

G2-
BER1 unterstützen Ratsuchende dabei, ihre Kompetenzen zur eigenverantwortlichen und erfolgreichen Gestaltung ihrer bildungs- und berufsbiographischen Entwicklungsprozesse zu entwickeln und zu verbessern.

Die Führung der Beratungsorganisation...

G2-
ORG1 verankert das Ziel einer verbesserten Selbstorganisationsfähigkeit und Gestaltungskompetenz der Ratsuchenden, in ihren Zielsetzungen und in ihrem Leitbild und fördert dieses Ziel mit unterstützenden Maßnahmen.

G2-
ORG2 überprüft den Erfolg der Unterstützungsmaßnahmen und die Zielerreichung einer erfolgreichen Gestaltung der individuellen bildungs- und berufsbiographischen Entwicklungsprozesse der Ratsuchenden an Hand der für das jeweilige Beratungsfeld definierten „Erfolgs-Kriterien“.

Die jeweils verantwortlichen politischen Akteure...

G2-
POL1 formulieren in relevanten politischen Dokumenten die Verbesserung der bildungs- und berufsbiographischen Gestaltungskompetenzen und der Selbstorganisationsfähigkeit von Ratsuchenden als Ziele der von ihnen verantworteten Beratungsangebote.

Die Beratenden...

- G3- unterstützen die Ratsuchenden dabei, die von ihnen angestrebten und für sie in
BER1 Frage kommenden Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungsziele zu verfolgen und zu realisieren.
- G3- versuchen im Verlauf der Beratung mit den Ratsuchenden Hemmnisse für die
BER2 Erreichung ihrer Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungsziele zu identifizieren und nach entsprechenden Lösungen zu suchen.

Die Führung der Beratungsorganisation...

- G3- formuliert die für ihre Beratungsangebote relevanten Ziele und Unterstüt-
ORG1 zungsmöglichkeiten im Hinblick auf die von den Ratsuchenden angestrebten Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungsziele (Evaluationsstudien/ Wirkungsanalysen) .
- G3- überprüft den Erfolg der Unterstützungsmaßnahmen und die Erreichung
ORG2 nachhaltiger Verbesserungen im Bildungswesen und auf dem Arbeitsmarkt an Hand der für das jeweilige Beratungsfeld definierten „Erfolgskriterien“(Evaluationsstudien/Wirkungsanalysen).

Die jeweils verantwortlichen politischen Akteure...

- G3- formulieren die Ziele der von ihnen verantworteten Beratungsangebote im
POL1 Hinblick auf die nachhaltige Erreichung/Stabilisierung der Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungsziele der Ratsuchenden und legen diese in den relevanten politischen Dokumenten dar.

G4 Gute Beratung fördert die gesellschaftliche Teilhabe und Gleichstellung tendenziell benachteiligter Personengruppen, insbesondere auch in Hinblick auf Geschlecht, Alter, Behinderung, kulturelle und ethnische Herkunft (Inklusion).

Die Beratenden...

- G4- reflektieren ihre Handlungsmöglichkeiten für gesellschaftliche Teilhabe und
BER1 Gleichstellungsziele und bringen diese fall- und situationsangemessen in die Beratung ein.
- G4- sensibilisieren die Ratsuchenden für geschlechts- und kulturbezogene Vorurtei-
BER2 le und unterstützen sie darin, mit diesen angemessen umzugehen.
- G4- unterstützen Ratsuchende bei der Durchsetzung gleichstellungsbezogener
BER3 Rechte und Ansprüche.
- G4- sensibilisieren ihre Kooperationspartner in Bildung, Beruf und Beschäftigung
BER4 (Schulen, Unternehmen etc.) für teilhabe- und gleichstellungspolitische Ziele, Angebote und Anforderungen und unterstützen sie bei der Umsetzung entsprechender Maßnahmen.

Die Führung der Beratungsorganisation...

- G4- unterstützt die teilhabepolitischen Ziele von Beratung durch entsprechende
ORG1 Verankerung in ihren Geschäftszielen/ihrem Leitbild.
- G4- schafft die personellen Ressourcen und organisationalen Rahmenbedingungen
ORG2 für eine an teilhabe- und gleichstellungspolitischen Zielen orientierte Beratung.
- G4- führt eigene Aktivitäten zur Erreichung dieser Ziele durch und beteiligt sich an
ORG3 bzw. unterstützt entsprechende Aktivitäten von Partnerorganisationen und professionellen Netzwerken.
- G4- überprüft den Erfolg der Unterstützungsmaßnahmen und die Zielerreichung
ORG4 verbesserter Teilhabe und Gleichstellung an Hand der für das jeweilige Beratungsfeld definierten „Erfolgs-Kriterien“.

Die jeweils verantwortlichen politischen Akteure...

- G4- verankern die teilhabe- und gleichstellungspolitischen Ziele von Beratung in
POL1 den entsprechenden Gesetzen, Verordnungen und politischen Programmen, sowie durch ihre Öffentlichkeitsarbeit und die Schaffung der notwendigen Rahmenbedingungen..

7 Literatur / Links

CEDEFOP (Hg.) (2004): Strategien zur Bildungs- und Berufsberatung: Trends, Herausforderungen und Herangehensweisen in Europa. Ein Synthesebericht des CEDEFOP von Ronald G. Sultana, CEDEFOP Panorama Series, Heft 2, Luxemburg.

EU - Rat der Europäischen Union (Hg.) (2004): Entschließung des Rates und der im Rat vereinigten Vertreter der Regierungen der Mitgliedstaaten über den Ausbau der Politiken, Systeme und Praktiken auf dem Gebiet der lebensbegleitenden Beratung in Europa. Doc 9286/04. Brüssel.

EU - Rat der europäischen Union (Hg.) (2008): Entschließung des Rates und der im Rat vereinigten Vertreter der Regierungen der Mitgliedstaaten zu einer besseren Integration lebensumspannender Beratung in die Strategien für lebenslanges Lernen. Doc 15030/08. Brüssel 2008

Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung (nfb)/Forschungsgruppe Beratungsqualität am Institut für Bildungswissenschaft der Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg (Hg.) (2012): Ergebnisse des Offenen Koordinierungsprozesses Qualitätsentwicklung 2009-2011 (Mappe mit 3 Broschüren). Berlin/Heidelberg. In: wbv Open Access Portal, www.wbv.de/openaccess

OECD (Hg.) (2004), Career Guidance and Public Policy - Bridging the Gap. Paris.

Schiersmann, C. et al. (2008), Qualität und Professionalität in Bildungs- und Berufsberatung. W. Bertelsmann Verlag, Bielefeld.

Schiersmann, C./ Weber, P. / Petersen, C. (2013): Kompetenz als Kern von Professionalität. In: Schiersmann, C./Weber, P. (Hg.) (2013b), Seite 195-222.

Schiersmann, C. / Weber, P. (Hg.) (2013b): Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung. Eckpunkte und Erprobung eines integrierten Qualitätskonzepts. W. Bertelsmann Verlag, Bielefeld.

Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung (nfb)/Forschungsgruppe Beratungsqualität am Institut für Bildungswissenschaft der Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg (Hg). Beratungsqualität in Bildung, Beruf und Beschäftigung. 2.6.2014, www.beratungsqualitaet.net

Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung (nfb) (Hg.) 2.6.2014, www.forum-beratung.de

Anhang

Konkretisierungs- und Handlungsebenen der Qualitätsstandards –

Darstellung am Beispiel von Standard Ü3 „Gute Beratung ist für Ratsuchende leicht zugänglich, transparent und nachvollziehbar“

(siehe nächste Doppelseite A3 quer)

Konkretisierungs- und Handlungsebenen der Qualitätsstandards – Darstellung am Beispiel von Standard Ü3:

Ü 3: Gute Beratung ist für Ratsuchende leicht zugänglich, transparent und nachvollziehbar (Ebene 1)

Ebene 2 (Kriterien):

Ü3-BER1: Die Beratenden stellen sicher, dass Form, Verlauf und Inhalte der Beratung für die Ratsuchenden leicht verständlich und nachvollziehbar sind.

Ebene 3 (Erläuterungen, Beispiele, Nachweismöglichkeiten)

Was ist hier wichtig?

Beratung funktioniert nicht ohne die aktive Beteiligung der Ratsuchenden. Damit sie „mitmachen“ können, muss für sie nachvollziehbar sein, was in der Beratung passiert. Es genügt nicht, wenn nur die Beratenden wissen, was sie tun! Das bedeutet auch, dass Beratende eine sprachliche Ebene wählen, die die Ratsuchenden verstehen und akzeptieren können, und dieses Verstehen auch regelmäßig überprüfen...

Wie kann das aussehen?

Beratende erklären, was sie tun wollen und warum. Sie fragen im Gespräch jeweils nach, ob es noch offene Fragen zu einzelnen Aspekten gibt, und ob die Ratsuchenden mit dem Vorgehen einverstanden sind oder ob sie andere Vorstellungen haben, die berücksichtigt werden sollten...

Wie kann das nachgewiesen werden?

Fragebogenitem zum Verständnis von Form, Verlauf und Inhalt der Beratung...

Ü3-BER2: Die Beratenden dokumentieren die Ergebnisse der Beratung in für alle Beteiligten nachvollziehbarer Weise.

Was ist hier wichtig?

Einerseits sollen die Ergebnisse der Beratung auf Dauer zur Verfügung stehen, damit man Veränderungsprozesse deutlich machen kann, falls die beratende Person wechselt, oder zur Gedächtnisstütze. Der Prozess der Dokumentation dient der Klärung und der Bewusstmachung; deshalb ist die einvernehmliche Dokumentation mit den Ratsuchenden ein wichtiger Aspekt. Außerdem muss für die Ratsuchenden transparent sein, welchen weiteren Zwecken die Dokumentation dient (z.B. Statistik, Evaluation) und was mit den Aufzeichnungen geschieht ...

Wie kann das aussehen?

Dokumentationsbogen, Eingliederungsvereinbarung, Aktionsplan, in dem gemeinsame Ziele, wichtige Aspekte aus der Beratung und Vereinbarungen kurz und bündig festgehalten werden, ggf. mit Unterschriften des Ratsuchenden und des Beratenden; in manchen Beratungsfeldern sind z.B. Eingliederungsvereinbarungen oder die Erstellung eines Aktionsplans zwingend vorgeschrieben....

Wie kann das nachgewiesen werden?

Vorlage und Aushändigung des Dokumentationsbogens/der Vereinbarung an die Ratsuchenden; Speicherung in dem IT-System der Beratungseinrichtung....

Ü3-BER3: Die Beratenden nutzen fallangemessen und den Mediengewohnheiten der Ratsuchenden entsprechend auch moderne Medien für ihre Beratung (Email, Chat, Online-Beratung, soziale Medien).

Was ist hier wichtig?

Viele, gerade jüngere oder mit dem Internet vertraute Ratsuchende ziehen onlinegestützte Beratung dem persönlichen Gespräch vor, während ältere Menschen u.U. gerne telefonische Beratung nutzen, weil das gerade bei Mobilitätshindernissen eine gute Möglichkeit darstellt. In jedem Fall muss mit den Ratsuchenden geklärt werden, wie die Beratung für sie bestmöglich technisch gestaltet werden kann. Dies gilt auch für Informationen, Unterlagen etc., die z.B. als Dateien versendet oder in Printform ausgehändigt werden können o.ä. ...

Wie kann das aussehen?

Beratende geben Ratsuchenden die Adresse, Telefonnummer, E-Mailadresse sowie die Zeiten, zu denen sie mit den verschiedenen Optionen erreichbar sind, bekannt. Sie informieren die Ratsuchenden über die Optionen und finden mit ihnen gemeinsam heraus, welche die für sie bestmögliche Nutzungsmöglichkeit darstellt. In bestimmten Fällen kann auch die Nutzung von Apps und sozialen Medien zur Aufrechterhaltung der Kommunikation sinnvoll sein. Beratende stellen sicher, dass sie unter den angegebenen Kanälen zuverlässig erreicht werden können....

Wie kann das nachgewiesen werden?

Listen der Optionen mit Ankreuzfeld für die Ratsuchenden, welche Optionen sie nutzen möchten (Kopie für den Ratsuchenden)...

Ebene 2 (Kriterien):

Ü3-ORG1: Die Führung der Beratungsorganisation stellt sicher, dass Zielsetzung, Inhalte und Struktur des Beratungsangebots öffentlich bekannt und für alle Zielgruppen leicht zugänglich gemacht werden.

Ebene 3 (Erläuterungen, Beispiele, Nachweismöglichkeiten)

Was ist hier wichtig?

Grundlage sollten zielgruppen- und/oder formatspezifische Konzepte für die Öffentlichkeitsarbeit der Beratungsorganisation und ihr Marketing z. B. für Betriebe, Hochschulen, Schulen, Jugendämter sein. Organisationen sollten Nutzungsbedingungen, Präsenz und/oder Online-Formate, Öffnungszeiten, Barrierefreiheit, Sprache, Wartezeiten, aufsuchende Beratungsaktivitäten optimal gestalten...

Wie kann das aussehen?

Es muss ein Konzept für die Kommunikation des Beratungsangebots erstellt werden, das mit dem Konzept der Öffentlichkeitsarbeit für die Organisation korrespondiert. Beschreibungen Online, in Broschüren, Flyern oder auf Plakaten sowie Auslage bzw. zielgruppenspezifische Präsentation der Informationsmaterialien (z.B. Auslage von Flyern in Jugendclubs, Präsenz bei Infoveranstaltungen von Schulen etc.) Beispiel: Wenn die Zielgruppe Schüler sind, müssen Informationen erstellt werden, die Lehrende, Eltern, Erzieher und natürlich auch Schüler/innen selbst überzeugen und sie auch erreichen...

Wie kann das nachgewiesen werden?

Es liegt ein Konzept für die Evaluation der Öffentlichkeitsarbeit der Beratungseinrichtung vor; die Evaluation wird regelmäßig durchgeführt. Wichtig ist, dass die Konzepte für die Veröffentlichung der Beratungsangebote sich in dem Konzept der Öffentlichkeitsarbeit der Beratungseinrichtung wiederfinden....

Ü3-ORG2: Die Führung der Beratungsorganisation gestaltet Öffnungszeiten, telefonische Erreichbarkeit und Terminvergaben entsprechend den Bedürfnissen der unterschiedlichen Zielgruppen.

Was ist hier wichtig?

Schüler/innen und Berufstätige sich zu unterschiedlichen Zeiten erreichbar. Auch Menschen im Schichtdienst sollten Zugang zu Beratungsangeboten haben....

Wie kann das aussehen?

Für Schüler/innen könnten in den Ferien besondere Öffnungszeiten angeboten werden, für Menschen im Schichtdienst könnte es einmal pro Woche einen Nachtdienst geben....

Wie kann das nachgewiesen werden?

Dokumentation der Veröffentlichung von Öffnungszeiten, Telefonnummern....

Ü3-ORG3: Die Führung der Beratungsorganisation nutzt bei der Öffentlichkeitsarbeit vielfältige Formate, Medien und Kommunikationskanäle und berücksichtigt soziokulturelle Besonderheiten der Zielgruppen.

Was ist hier wichtig? ...

Wie kann das aussehen?...

Wie kann das nachgewiesen werden?...

Ü3-ORG4: Die Führung der Beratungsorganisation stellt moderne Medien, Informations- und Kommunikationstechnik zur Vorbereitung, Durchführung, Optimierung und Dokumentation von Beratungsprozessen für Beratende und Ratsuchende bereit und ermöglicht die erforderlichen Handlungsspielräume zu deren fallangemessener Nutzung.

Was ist hier wichtig? ...

Wie kann das aussehen?...

Wie kann das nachgewiesen werden?...

Ebene 2 (Kriterien):

Ü3-POL1: Die jeweils verantwortlichen politischen Akteure kommunizieren die übergreifenden Ziele, Rahmenbedingungen und Begründungen für die jeweiligen Beratungsangebote.

Ebene 3 (Erläuterungen, Beispiele, Nachweismöglichkeiten)

Was ist hier wichtig?

Um die gesellschaftliche Anerkennung und damit ein positives Image von Beratung zu stärken, ist die politische Kommunikation unerlässlich. Eine Beratungseinrichtung kann auf ihr eigenes individuelles Image Einfluss nehmen, aber ob Beratung überhaupt aufgesucht und genutzt wird, ist stark davon abhängig, dass Beratung gesamtgesellschaftlich als sinnvolle und nützliche Leistung kommuniziert wird. Dazu braucht es die aktive und positive Kommunikation durch die politisch verantwortlichen Akteure...

Wie kann das aussehen?

Verweise auf Beratungsangebote in Interviews zu sozialen und politischen Problemlagen, Image-Kampagne für Beratung, aktiver Verweis auf Beratung in politischen Strategiepapieren...

Wie kann das nachgewiesen werden?

Vorlage entsprechender Texte, Zitate, Plakate u.a. Dokumente ...

Ü3-POL2: Die jeweils verantwortlichen politischen Akteure gewährleisten durch geeignete Maßnahmen die Transparenz und Zugänglichkeit der Beratungsangebote.

Was ist hier wichtig?

Es muss ein klares und fundiertes, politisches Kommunikationskonzept dafür geben, welche unterschiedlichen Zielgruppen wie erreicht werden können und sollen. Dies muss auch Konzepte für die Finanzierung entsprechender Maßnahmen umfassen...

Wie kann das aussehen?

z.B. durch Finanzierung und Bereitstellung übergreifender Informationsportale ...

Wie kann das nachgewiesen werden?

Dokumentation entsprechender Aktivitäten. Vorlage von Evaluationsergebnissen zur Nutzung von Portalen ...