DGB

FBH

Beratungsoffensive Handwerk

Entwicklung eines Bildungsberatungssystems

Abschlussbericht

IMPRESSUM

Herausgeber:	Deutscher Gewerkschaftsbund (DGB) Bundesvorstand Bereich Bildung, Qualifizierung, Forschung BMBF Projekt „Beratungsoffensive Handwerk“ 2009
Verantwortlich:	Ingrid Sehrbrock
Gestaltung:	PrintNetwork pn GmbH
Copyright:	Die Rechte der Broschüre liegen beim DGB.

Nachbestellungen:
Bestellung von Broschüren und Materialien des DGB bitte über das DGB-Online-Bestellsystem:

Link: https://www.dgb-bestellservice.de

Schriftliche Bestellungen NUR für Bestellerinnen/Besteller ohne Zugang zum Internet:
PrintNetwork pn GmbH, Stralauer Platz 33–34, 10243 Berlin

DGB Bundesvorstand
Bereich Bildung, Qualifizierung, Forschung
Henriette-Herz-Platz 2
10178 Berlin

www.dgb-bestellservice.de

Fax: +49 (0)30/24060-410

Projekt „Beratungsoffensive Handwerk – Entwicklung eines Bildungsberatungssystems“

Abschlussbericht

INHALTSVERZEICHNIS

Abbildungsverzeichnis 7

Tabellenverzeichnis 7

1 Danksagung der stellvertretenden Vorsitzenden des Deutschen Gewerkschaftsbundes 9

2 Abstract 13

3 Aktivitäten und Bedeutung der (beruflichen) Bildungsberatung in der Politik . . 15

4 Die „Beratungsoffensive Handwerk" im Überblick 19

5 Das Qualifizierungskonzept „Berater/in in der beruflichen Bildungsberatung (HW)" 23
5.1 Methodisch-didaktische Entwicklung der Qualifizierungskonzeption 23
5.1.1 Handlungsorientierung – Handlungskompetenz 24
5.1.2 Handlungsfeld – Qualifikationen – Qualifikationsprofil 25
5.1.3 Lernfeld – lernfeldorientiertes Curriculum 27
5.2 Ausgangslage und Grundidee der Qualifizierung „Berater/in in der beruflichen Bildungsberatung (HW)" 28
5.2.1 Zur Konzeption beruflicher Bildungsberatung (HW) 28
5.2.2 Zielumfang der Qualifizierung 31
5.2.3 Zielgruppe der Qualifizierung 33
5.2.4 Struktur und Aufbau der Qualifizierung 33
5.2.5 Inhaltliche Feinplanung der Qualifizierung 37

6 Erprobung der Qualifizierung (Beschreibung der Rahmenbedingungen) 39
6.1 Standorte und zeitlicher Rahmen 39
6.2 Teilnehmerakquise und -struktur 40
6.3 Funktion und Aufgabe der eingesetzten Moderatorin 41
6.4 Akquise und Vorbereitung der Dozierenden 41
6.5 Material und passwortgeschützter Internetbereich für die Teilnehmenden 42

7 Zum methodischen Vorgehen der Evaluierung 43
7.1 Quantitative Erhebung 44
7.2 Qualitative Erhebung 46
7.2.1 Prozessbegleitende Beobachtung 46
7.2.2 Evaluierungsgespräch 46

8 Ergebnisse der Evaluierung 49
8.1 Rückmeldung der Teilnehmenden 49
8.1.1 Strukturdaten der Teilnehmenden 49
8.1.2 Vermittlung zentraler Beratungskompetenzen durch Erweiterung der Handlungskompetenz 50
8.1.3 Vermittlung zentraler Beratungskompetenzen unter Einbindung von Praxiserfahrungen 56
8.1.4 Vermittlung zentraler Beratungskompetenzen durch den Aufbau und die Förderung aktiver Netzwerkarbeit 59
8.1.5 Beurteilung der Dozierenden und Moderation 62
8.1.6 Beurteilung der Struktur und Rahmenbedingungen der Qualifizierung 65
8.2 Rückmeldung der Dozierenden und der Moderatorin 67

9 Bewertung der erprobten Qualifizierungskonzeption „Berater/in in der beruflichen Bildungsberatung (HW)“ 71

10 Fazit des Projektes „Beratungsoffensive Handwerk“ – Ein Meilenstein auf dem Weg zu einem zukunftsweisenden Bildungsberatungssystem in Deutschland . . . 75

11 Nachhaltigkeit und Nutzen der Ausbildung aus Sicht der Teilnehmenden der Modellqualifizierung, Barbara Lux (LuxConsulting) 77
11.1 Einleitung 77
11.2 „Mein Berufsverständnis hat sich mit der Qualifizierung geklärt“ (Ute Fiedler, Gesellschaft für Jugendbeschäftigung e.V.) 79
11.3 „Die Qualifizierung war wie ein persönliches Benchmarking“ (Pia Hamm, webb – Weiterbildungsberatung) 80
11.4 „Die Toolbox ist wie ein stiller Berater“ (Ursula Küst, Handwerkskammer Rhein-Main) 83
11.5 „Wunderbar war der Erfahrungsaustausch“ (Gerd Lehmann, Industrie- und Handelskammer Cottbus) 84
11.6 „Selbst in Fachkreisen ist der Aufgabenbereich der Ausbildungsberatung viel zu wenig bekannt“ (Elke Mann, Handwerkskammer Cottbus) 86
11.7 „Super waren die Informationen über die verschiedenen Beratungsformate“ (Karl Ruppel, MainArbeit GmbH) 88
11.8 „BoHa hat mir eine Struktur für die Beratung gegeben“ (Rainer Weissmann, Handwerkskammer Düsseldorf) 90
11.9 Zusammenfassung und Ausblick: Nachhaltigkeit von BoHa und Professionalität von Bildungsberatung 92

Anhang I: Qualifikationsprofil „Berater/in in der beruflichen Bildungsberatung (HW)" ... 97
Anhang II: Modul 1 im Überblick ... 99
Anhang III: Modul 2 im Überblick ... 100
Anhang IV: Modul 3 im Überblick ... 101
Anhang V: Modul 4 im Überblick ... 102
Anhang VI: Modul 5 im Überblick ... 103
Anhang VII: Generierung von qualifikationsrelevanten Themen ... 104
Anhang VIII: Informationen für die Dozierenden ... 105
Anhang IXa: Evaluationsbogen Teilnehmerbefragung ... 108
Anhang IXb: Befragung der Dozierenden zu den Modulen ... 110
Anhang X: Konzeptübersicht abschließende Evaluierungsworkshops ... 113
Anhang XI: Erprobte Beratungsinstrumente „Toolbox", Barbara Lux (LuxConsulting) ... 115
Einleitung ... 115
Teil 1: Allgemeines zur Beratung ... 116
1. Beratungsformen ... 116
2. Phasen im idealtypischen Beratungsprozess und Beratungsinstrumente ... 119
3. Dreiseitiger Vertrag ... 120
4. Grundmotive und Verhaltensstile ... 121
5. Ethik in der Beratung ... 121
Teil 2: Methoden/Instrumente in der Beratung ... 123
1. Vereinbarung von Gesprächsregeln mit Hilfe der Themenzentrierten Interaktion (TZI) ... 123
2. Aktives Zuhören ... 125
3. Hypothesenbildung ... 126
4. Lösungsorientierte Kurzberatung ... 127
5. Lösungsorientierte Fragetechniken ... 129
6. Situationsanalyse mit dem Bewusstheitsrad ... 130
7. Situationsanalyse mit der Transaktionsanalyse ... 132
8. Situationsanalyse: Kommunikationsmodell von Schulz von Thun ... 135
9. Methoden der Kompetenzbilanzierung ... 138
9.1 Leitfaden „Wichtige Tätigkeitsfelder in meinem Leben" ... 139
9.2 Stärkenbilanz ... 140
9.3 Lifeline der Lernerfahrungen ... 142
9.4 Leitfaden für ein Bildungscoachinggespräch ... 144
10. Die Statuswippe ... 145
11. Der Ablauf eines Konfliktgesprächs ... 147
12. Leitfaden für schwierige Gespräche ... 148
13. Kreativitätstechniken in der Beratung ... 149
13.1 Brainstorming ... 149
13.2 Mind Mapping ... 150
13.3 Walt Disneys Denkstühle ... 150
13.4 Die sechs Denk-Hüte ... 151
13.5 Ideenscreening – der schnelle Weg zur Idee in sechs Schritten ... 152

Teil 3: Arbeitszufriedenheit und Arbeitseffizienz 153
1. Die tägliche Arbeitsplanung 153
2. Prioritäten setzen 153
3. Das Netzwerk nutzen 155
4. Persönliches Informationsmanagement (PIM) 157
5. Kollegiale Beratung – Leitfaden 159
6. Moderation von Sitzungen 162
7. Work-Life-Balance 162

Literaturverzeichnis 165

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Projektphasen 20
Abbildung 2: Verschiedene Akteure für die Beratungsbedarfe der Phasen beruflicher Entwicklung 29
Abbildung 3: Verständnis des Konzeptes der beruflichen Bildungsberatung 30
Abbildung 4: Ziele der Qualifizierung 31
Abbildung 5: Prozessbegleitende Änderungen innerhalb der Modulstruktur 34
Abbildung 6: Themenschwerpunkte der einzelnen Module 36
Abbildung 7: Zeitlicher Rahmen der Module pro Standort 39
Abbildung 8: Teilnehmerstruktur der Qualifizierung 41
Abbildung 9: Überblick zum Evaluierungsdesign und den entsprechenden Erhebungszeiträumen 44
Abbildung 10: Strukturraster zur Evaluation von Gesprächen 46
Abbildung 11: Berufliche Vorbildung der Teilnehmenden 49
Abbildung 12: Relevanz der Themenbereiche nach Beratergruppen 51
Abbildung 13: Auswertung zum Ziel der praxisnahen Vermittlung der Themenbereiche/Inhalte 53
Abbildung 14: Auswertung zur Bewertung neuer fachlicher Anregungen für die Beratertätigkeit 55
Abbildung 15: Auswertung zur Bewertung der methodischen Anregungen für die Beratertätigkeit 56
Abbildung 16: Auswertung zur Bewertung des Einbringens der eigenen Praxiserfahrungen in das Thema 57
Abbildung 17: Auswertung zur Bewertung des Erfahrungsaustausches mit den anderen Teilnehmenden 59
Abbildung 18: Auswertung zur Bewertung der fachlichen Kompetenz der Dozierenden 62
Abbildung 19: Auswertung zur Bewertung der strukturierten Inhaltsvermittlung durch die Dozierenden 63
Abbildung 20: Auswertung zur Bewertung der motivierenden Vermittlung von Inhalten durch die Dozierenden 64
Abbildung 21: Mögliche Anpassungen der erprobten Modulstruktur 72
Abbildung 22: Tätigkeitsmatrix der beruflichen Bildungsberatung im Handwerk „Beratungsanlässe und Beratungsformate“ 94

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Rahmenbedingungen der Qualifizierung 66
Tabelle 2: Methodisch/didaktischer Aufbau der Qualifizierung 67

1 DANKSAGUNG DER STELLVERTRETENDEN VORSITZENDEN DES DEUTSCHEN GEWERKSCHAFTSBUNDES

Um die Arbeitnehmer/innen und die Wirtschaft beim lebensbegleitenden Lernen zu unterstützen, braucht es klare Rahmenbedingungen, eine gute Bildungsberatungsstruktur mit gut qualifizierten Beraterinnen und Beratern sowie leicht zugängliche Informationen. Genau dort hat unser Projekt „Beratungsoffensive Handwerk – Entwicklung eines Bildungsberatungssystems (BoHa)" angesetzt. In nur drei Jahren ist es gelungen, eine modulare berufsbegleitende Qualifizierung für mit Bildungsberatungsaufgaben betraute haupt- und ehrenamtliche Berater/innen nicht nur zu entwickeln, sondern auch praktisch an drei Modellstandorten umzusetzen. Der Projektschwerpunkt lag auf der Beratungsstruktur des Handwerks. Im Ergebnis wurde die qualifizierte berufsbezogene Bildungsberatung im Umfeld des Handwerks gestärkt. Dafür gebührt all denen, die uns tatkräftig unterstützt haben, besonderer Dank:

Das Forschungsinstitut für Berufsbildung im Handwerk (FBH) an der Universität zu Köln als unser Projektpartner war schon an den ersten konzeptionellen Überlegungen beteiligt. Im Kern war das FBH zuständig für die wissenschaftliche Begleitung und Evaluierung des Projektes. Dr. Uwe Schaumann als Leiter des FBH-Teams hat das Projekt über die gesamte Laufzeit hinweg strategisch und fachlich begleitet und auf Veranstaltungen vertreten. Sandra Grinblats, die wissenschaftliche Mitarbeiterin im FBH-Team, war an allen Projektschritten maßgeblich beteiligt. Insbesondere hat sie die empirische Bedarfsabschätzung durchgeführt und ausgewertet sowie das Curriculum entwickelt. Zur Begleitung und Evaluierung der Modellqualifizierung „Berater/in in der beruflichen Bildungsberatung (HW)" ergänzte später Juliane Wiktorin das FBH-Team, ebenfalls als wissenschaftliche Mitarbeiterin. Die beiden begleiteten die Qualifizierung fortlaufend, standen den Teilnehmerinnen und Teilnehmern als Ansprechpartnerinnen des Projektes zur Verfügung und führten die abschließende Evaluation durch. Unterstützt wurden sie bei ihrer Arbeit immer wieder durch studentische Mitarbeiter/innen, bei denen wir uns für ihren Beitrag zum Gelingen des Projektes bedanken möchten.

Der Bereich Bildung, Qualifizierung, Forschung im Bundesvorstand des Deutschen Gewerkschaftsbundes (DGB) hat das Projekt BoHa initiiert. Die Gesamtprojektleitung hatte zunächst Wolfgang Oppel, der auch den Konzeptions- und Beantragungsprozess gesteuert hat, und dann Hans-Detlev Küller inne. Der wissenschaftlichen Mitarbeiterin Sonja Deffner oblag die Gesamtsteuerung und -koordinierung des Projektes. Zu ihrem Aufgabengebiet gehörte außerdem die Öffentlichkeits- und Vernetzungsarbeit. Sie begleitete die Modellqualifizierung in Cottbus und stand den Teilnehmer/innen als Ansprechpartnerin des Projektteams zur Verfügung. Den Aufgabenbereich der wissenschaftlichen Mitarbeit in der „Beratungsoffensive Handwerk" übernahm im Sommer 2008 Daniel Samoilenko, der die Vorbereitung und Durchführung der Abschlusstagung sowie Teile der Arbeiten des DGB zum Abschlussbericht übernahm. Die Finanzsachbearbeitung und ordnungsgemäße Abrechnung des Projektes wurde von Steffen Himmel und später von Stefanie Gensler

sichergestellt. Beide waren maßgeblich an der Gestaltung und inhaltlichen Bestückung des elektronischen Projekt-Newsletters, aber auch an der Organisation der Projektveranstaltungen beteiligt. Die umfangreiche Verwaltungsarbeit, Reiseorganisation und Unterstützung bei der Veranstaltungsvor- und -nachbereitung oblag Sabine Westphal. Nach dem Wechsel von Steffen Himmel übernahm sie auch die Pflege der Projekthomepage www.dgb-boha.de.

Unser besonderer Dank gilt den Akteuren des Zentralverbands des Deutschen Handwerks (ZDH), Herrn Prof. Dr. Friedrich Hubert Esser, Herrn Dr. Peter-Werner Kloas sowie seinem Nachfolger Herrn Michael Hoffschroer. Ein solches Projekt als gemeinsame Sache der Sozialpartner durchzuführen ist keineswegs selbstverständlich und steht damit für ein erfolgreiches Stück gelebter Sozialpartnerschaft im Handwerk. Der fachliche Austausch und die Anregungen, die wir seitens des ZDH erhielten, haben das Projekt sehr bereichert und vorangebracht.

Besonders bedanken möchten wir uns bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Partner-Handwerkskammern Cottbus, Düsseldorf und Rhein-Main, ohne die wir die Modellqualifizierungen nicht so erfolgreich hätten durchführen können. Die freundliche und kompetente organisatorische Vorbereitung der Module hat erheblich zum Erfolg beigetragen. Alle Beteiligten haben sich an den Qualifizierungsstandorten gut aufgehoben gefühlt.

Da wir mit unserem Projekt den ersten Versuch starteten, alle Berater/innen der drei Phasen – Berufsberatung/Berufsorientierung, Ausbildungsberatung und Weiterbildungsberatung – in einer einheitlichen Qualifizierung weiterzubilden, bestand anfängliche Skepsis. Für die Risikobereitschaft der Teilnehmerinnen und Teilnehmer, ihr Engagement und die aktive Mitarbeit, die für die Optimierung des Konzepts ganz unerlässlich war, bedanken wir uns recht herzlich. Unser Dank gilt ebenso sehr den Dozentinnen und Dozenten, die mit ihren Beiträgen unsere inhaltlichen Visionen sehr lebendig, teilnehmerorientiert und praxisnah in die Realität umgesetzt haben.

Dass die drei Modellqualifizierungen so erfolgreich verlaufen sind, ist nicht zuletzt dem unermüdlichen Engagement und der umfangreichen fachlichen Kompetenz und Kreativität von Barbara Lux zu verdanken. Sie hat als Moderatorin den so genannten „roten Faden" zwischen den Modulen in den Modellqualifizierungen dargestellt und den Spagat zwischen den curricularen Vorgaben und den lebendigen Teilnehmerinteressen gestaltet.

Unverzichtbare Anregungen und Unterstützung verdankt die „Beratungsoffensive Handwerk" den Mitgliedern des Projektbeirats mit Vertreter/innen des Bundesministerium für Bildung und Forschung, der Gewerkschaften, der beteiligten drei Handwerkskammern, des ZDH, des Bundesverbands der Metallhandwerke, der Zentraleinrichtung für Weiterbildung im Handwerk, der Wissenschaft, des Bundesinstituts für Berufsbildung sowie der vom BMBF geförderten Projekte IMODE und Rambøll.

Die Zuordnung von inhaltlichen Schwerpunkten, wie sie hier vorgenommen wurde, ist idealtypisch und spiegelt die wirkliche Arbeitsteilung nur unzureichend wider. Nur im Zusammenspiel der beteiligten Personen, im ständigen Austausch miteinander, durch die hohe fachliche und soziale Kompetenz aller sind die Ergebnisse, so wie sie hier vorliegen, zustande gekommen. An der schriftlichen Dokumentation der Ergebnisse hatten alle beteiligten Akteure ihren Anteil. Dafür bedanken wir uns ganz besonders.

Wir haben die Zwischenergebnisse und Überlegungen des Projektes in den vergangenen drei Jahren immer wieder auf Veranstaltungen, in Workshops und Expertengesprächen zur Diskussion gestellt. Allen Expertinnen und Experten aus Politik, Verbänden, Forschung und Praxis danken wir für ihren fachlichen Input, für kritische Anregungen und ihre Ideen, die das Projekt Stück für Stück vorangebracht haben.

Last, but not least gilt unser ganz besonderer Dank dem Bundesministerium für Bildung und Forschung, welches das Projekt durch die finanzielle Förderung überhaupt erst ermöglicht hat. Insbesondere danken wir allen Mitarbeitern, die am Projekt während der gesamten Laufzeit maßgeblich beteiligt waren.

Ingrid Sehrbrock
Stellvertretende Vorsitzende
des Deutschen Gewerkschaftsbundes

2 ABSTRACT

Between November 2005 and January 2009, the Deutsche Gewerkschaftsbund (DGB – Confederation of German Trade Unions) conducted the consulting and qualification project "Beratungsoffensive Handwerk – Entwicklung eines Bildungsberatungssystems (BoHa)" (Counselling Offensive in the Skilled Crafts Sector (BoHa) – Developing an Educational Counselling System). The initiative was supported by the German Federal Ministry of Education and Research and conducted in cooperation with the Research Institute for Vocational Education and Training in Trades at the University of Cologne (FBH) and in strategic partnership with the Zentralverband des Deutschen Handwerks (German Confederation of Skilled Crafts) and the trade chambers of Cottbus, Düsseldorf and Rhein-Main.

The objective of the BoHa project was the long-term optimization of vocational training consulting in the trades by means of developing a qualification of various groups of persons who are involved in vocational consulting. This includes training and educational counsellors, developers of training positions at the trade chambers or training institutions in the trades. In addition, the apprentice advisors in the trades as well as teachers with counselling duties and counsellors at the Employment Agencies (Team U25) as well as the working groups and communities and counties represent other target groups for the qualification. The qualification was set up so that, on the one hand, it is suitable as training for counsellors and advisors who are already working in the field and, on the other hand, as a basic training for future counsellors and advisors, and that the needs of the various target groups are covered.

This report documents the model qualification, the results of the project assessment and the "consulting tools" developed and tested in the project. The report is concluded by a contribution by Barbara Lux on the sustainability and benefits of the qualification "Advisor in Vocational Educational Counselling (HW)" in which the participants of the model qualification itself speak out. The preceding research work was already reported in the framework of an interim report in 2007.

The motivation for the project for the DGB was the basic changes to which the labour market has been subjected in the last few years, not least of all due to globalization and digitalization. These have presented completely new challenges not only to companies, but to employees as well. Employees have had to learn the strategies and practices of the target-oriented and systematic life-long learning of competences and qualifications. An important method for dealing with these new challenges and promoting life-long learning is the development and provision of individual offers for counselling and support.

That is precisely the starting point of "BoHa", and the quality of the vocational training counselling offers in the trades has been improved in the long-term by a modular and continuing education.

The development of a qualification concept based on individual needs "Advisor in Vocational Educational Counselling (HW)" supports the occupational development interests of the apprentices and employees. Arranged by the

professional service of the vocational advisors, this serves to support the personal development of, for the most part, small and medium-sized companies in the trades. The project provided an important and long-term contribution to the promotion of continuing education in terms of life-long learning by means of improving the quality of the offering by the occupational counsellors.

3 AKTIVITÄTEN UND BEDEUTUNG DER (BERUFLICHEN) BILDUNGSBERATUNG IN DER POLITIK

Das Thema Bildungsberatung war zu Beginn dieses Jahrtausends noch im Wesentlichen ein mit der Lissabon-Strategie aus Europa in die Mitgliedsstaaten getragenes. Heute, im Jahr 2009, ist die Bildungsberatung als ein Instrument zur Steigerung – und bedingt auch zur Steuerung – der Bildungsbeteiligung sowie zur Bewältigung gestiegener Komplexität in der deutschen Bildungspolitik angekommen. Neben der „Beratungsoffensive Handwerk" und dem Partnerprojekt IMODE sowie der Bestandsaufnahme, die Rambøll-Management zur Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungsberatung durchgeführt hat, sind eine Vielzahl weitere Forschungsvorhaben und Initiativen initiiert worden.

Die Beratungslandschaft in Deutschland zeichnet sich allerdings bis heute durch eine Unübersichtlichkeit aus, die unterstreicht, dass die politischen Willensbekundungen und Initiativen noch nicht nachhaltig verankert sind. Eine große Anzahl verschiedener Beratungsakteure bietet für unterschiedliche Nutzergruppen in verschiedensten Lebenssituationen Beratung an. Viele dieser Angebote sind aufgrund projektförmiger, öffentlicher Förderung allerdings nur auf Zeit sichergestellt. Zusammengefasst kann man sagen, dass die Beratungslandschaft durch Heterogenität und Unübersichtlichkeit geprägt ist.[1] In Deutschland, wie auch in anderen europäischen Ländern, gibt es diverse Aus- und Fortbildungsmöglichkeiten für Beraterinnen und Berater, die sich nicht nur in Art und Umfang unterscheiden, sondern auch anhand der geforderten Kompetenzen, der Aufstiegsmöglichkeiten, Gehälter sowie dem Ansehen des Berufsstandes in der Gesellschaft.[2] Insbesondere sind qualitativ hochwertige Qualifizierungsangebote für die maßgeblichen Akteure und eine systematische Vernetzung der vielfältigen Aufgaben und Institutionen nur in Ansätzen entwickelt. Dass die (berufsbezogene) Bildungsberatung und entsprechende Qualifizierungsansätze in Deutschland noch nicht umfassend entwickelt sind, ist auch darauf zurückzuführen, das bis 1998 die Bundesagentur für Arbeit eine Monopolstellung für entsprechende Beratungsangebote inne hatte.

Zu den aktuellsten politischen Initiativen, die für die berufliche Bildungsberatung von Relevanz sind, zählt der Innovationskreis Weiterbildung, den Frau Bundesbildungsministerin Schavan initiiert hat. Besagter Innovationskreis hat im Jahr 2008 in seinen Empfehlungen für eine Strategie zur Gestaltung des Lernens im Lebenslauf die Bedeutung des Themas Beratung hervorgehoben. Dort heißt es: „Um ein quantitativ ausreichendes und qualitativ hochwertiges Beratungsangebot sicherzustellen, das alle Zielgruppen, insbesondere die bisher nicht erreichten, in Anspruch nehmen können, bedarf es eines integrativen und alle Phasen des Lernens umfassenden Systems der Bildungsberatung, das auch die Berufsberatung umfasst."[3] Auch vor dem Hintergrund der OECD-Definition von

1 Vgl. Rambøll Management, 2007, S. 329.

2 Vgl. Schiersmann, Ch./ Bachmann, M./ Dauner, A./ Weber, P., 2008, S. 105.

3 Vgl. BMBF, 2008b, S. 17.

Bildungsberatung aus dem Jahr 2004 werden der Ausbau und die Weiterentwicklung der Bildungsberatung in Deutschland dringend empfohlen. Dabei sollte eine Orientierung an der EU-Ratsempfehlung von 2004 zur lebensbegleitenden Beratung erfolgen.

Der Innovationskreis setzt sich u. a. für eine Verbesserung der Transparenz der Bildungsangebote, eine Weiterentwicklung der vorhandenen Beratungsangebote sowie für die Sicherung der Qualität der Bildungsberatung und die Professionalisierung des in der Bildungsberatung beschäftigten Personals ein. Die Empfehlungen des Innovationskreises umfassen insgesamt 13 Punkte.[4]

In ähnlicher Weise verweist die im Jahr 2008 von der Bundesregierung verabschiedete Konzeption für das Lernen im Lebenslauf auf die Wichtigkeit der Bildungsberatung. „Im Hinblick auf die durch den demographischen Wandel bedingten neuen Herausforderungen und die Globalisierung bedarf es an der Berufs- und Arbeitsbiografie und der Lebens- und Lernsituation der Menschen orientierter Bildungsberatung und Lernangebote."[5] Hervorgehoben wird die Bildungsberatung als ein zentrales Element für den Erfolg des Lernens im Lebenslauf. Um die Transparenz des Bildungsmarktes zu verbessern, sowie vorhandene Beratungsstrukturen sinnvoll zusammenzuführen, schlägt die Bundesregierung zwei Maßnahmen vor. Es soll zum einen eine Telefonhotline für die Erst- und Orientierungsberatung regional erprobt und dann bundesweit eingeführt und zum anderen ein Informationsportal zum Thema Bildungsberatung nicht nur für Ratsuchende, sondern auch für Berater/innen aufgebaut werden.[6]

Auf dem Bildungsgipfel in Dresden im Oktober 2008 haben die Bundesregierung und die Länderchefs eine Qualifizierungsinitiative für Deutschland vereinbart. Bund und Länder haben hier u. a. eine Verbesserung der Weiterbildungsberatung, wie auch eine bessere Förderung dieser beschlossen. Außerdem soll eine Weiterbildungsallianz mit den Sozialpartnern angestrebt werden, um das Thema lebenslanges Lernen, zu dem auch die Bildungsberatung gehört, weiter voranzutreiben.[7]

Bereits 2001 hat das BMBF mit dem Aktionsprogramm „Lebensbegleitendes Lernen für alle"[8] den Schwerpunkt im Bereich Weiterbildung auf den Ausbau von Kooperationen zur Verbesserung der Kundenorientierung und der damit verbundenen Beratung gelegt. Ebenso befasste sich die Bund-Länder-Kommission in Modellversuchsprogrammen mit diesem Themengebiet.[9] Last, but not least, ist die Entwicklung von Bildungsberatungsangeboten und entsprechender Ansätze zur Beraterqualifizierung ein Schwerpunkt des BMBF-Programms „Lernende Regionen"[10].

Auf europäischer Ebene hat die Bedeutung der allgemeinen, wie auch beruflicher, Bildung und Beratung, gerade infolge der Strategie von Lissabon, weiter zugenommen.[11]

Der „Beratungsoffensive Handwerk – Entwicklung eines Bildungsberatungssystems (BoHa)" lag die zentrale Annahme zugrunde, dass der qualifizierte Beratungsbedarf (im Unterschied zu einer „allgemeinen Informationsweitergabe") im Kontext beruflicher Bildung – und hier sowohl für Auszubildende,

4 Vgl. BMBF, 2008b, S. 17 ff.
5 Vgl. BMBF, 2008c, S. 2.
6 Vgl. BMBF, 2008c, S. 5.
7 Vgl. Die Bundesregierung und die Regierungschefs der Länder, 2008, S. 14.
8 Vgl. BMBF, 2001.
9 Vgl. BLK, 2001, S. 16.
10 Vgl. BMBF, 2007.
11 Vgl. CEDEFOP, 2008a, S. 7.

für Arbeitnehmer/innen sowie Betriebe – deutlich zunehmen wird. Und dass die bisherigen Personen und Institutionen aufgrund der Zunahme der Komplexität und Kompliziertheit von Beratung nur bedingt in der Lage sind, diesem steigenden Beratungsbedarf angemessen nachzukommen. Hier hat das Projekt „Beratungsoffensive Handwerk" angesetzt und ein modulares Qualifizierungskonzept für haupt- und ehrenamtliche Beraterinnen und Berater erarbeitet und erprobt.

Ziel der „Beratungsoffensive Handwerk" war es, dazu beizutragen, Angebote lebensbegleitender Bildungsberatung weiter zu entwickeln und die dazu erforderlichen Kompetenzen der Beraterinnen und Berater zu fördern und zu stärken. In der ersten Phase im Projekt BoHa wurden umfangreiche quantitative und qualitative Forschungen im Untersuchungsfeld betrieben. Ziel dieser Arbeiten war die konkreten Qualifikationsbedarfe der Zielgruppen zu ermitteln, ihre Aufgaben- und Tätigkeitsprofile zu präzisieren sowie Gestaltungsempfehlungen für eine Optimierung des Gesamtsystems berufsbezogener Beratungsdienste zu entwickeln. Die Ergebnisse dieser Projektphase sind ausführlich im Zwischenbericht dokumentiert.[12]

Aufbauend auf diesen umfassenden Analysen der Stärken und Schwächen der beruflichen Bildungsberatung im Handwerk hat das Projekt „Beratungsoffensive Handwerk – Entwicklung eines Bildungsberatungssystems" eine modulare berufsbegleitende Qualifizierung für die mit Bildungsberatungsaufgaben betrauten haupt- und ehrenamtlichen Beratenden des Handwerks konzipiert und praktisch durchgeführt. Der vorliegende Bericht dokumentiert die Modellqualifizierung, die Ergebnisse der Projektevaluierung sowie die erarbeiteten und erprobten Beratungswerkzeuge „Toolbox" des Projektes. Abgerundet wird der Bericht mit einem Gastbeitrag der Moderatorin der Modellqualifizierung mit einem besonderen Blick auf Nachhaltigkeit und Nutzen der Qualifizierung „Berater/in in der beruflichen Bildungsberatung (HW)". Hierbei kommen die Teilnehmenden der Modellqualifizierung selbst zu Wort, wodurch dem Leser ein sehr authentischer Eindruck vermittelt wird.

12 DGB, 2007.

4 DIE „BERATUNGSOFFENSIVE HANDWERK" IM ÜBERBLICK

Das Projekt „Beratungsoffensive Handwerk" hat der Deutsche Gewerkschaftsbund (DGB) in Kooperation mit dem Forschungsinstitut für Berufsbildung im Handwerk an der Universität zu Köln (FBH) und in strategischer Partnerschaft mit dem Zentralverband des Deutschen Handwerks (ZDH) sowie den Handwerkskammern Cottbus, Düsseldorf und Rhein-Main vom 01. 11. 2005 bis 31. 01. 2009 durchgeführt.

Ziel war die Erarbeitung einer Qualifizierung für in der Bildungsberatung tätige Personengruppen. Die Qualifizierung wurde so aufgebaut, dass sie sich einerseits als Weiterbildung für bereits tätige Berater/innen und andererseits als Grundlagenschulung für zukünftige Bildungsberater/innen eignet.

Hauptzielgruppe waren die Ausbildungs- sowie Weiterbildungsberater/innen und Ausbildungsplatzentwickler/innen der Handwerkskammern bzw. der Bildungsträger im Handwerk. Lehrlingswarte der Innungen und andere Beratungsakteure, z. B. Lehrer/innen mit Beratungsaufgaben, Beraterinnen und Berater der Regionalen Agenturen für Arbeit (Team U25), der ARGEn und optierenden Kreise/Kommunen waren weitere Zielgruppen.

Um mit der Qualifizierung möglichst viele Zielgruppen zu erreichen, ist die Entscheidung für einen modularen Ansatz gefallen, der berufsbegleitend absolviert werden kann. Bereits tätige Beraterinnen und Berater wurden genauso angesprochen wie Zielgruppen, die erst noch eine qualifizierte Beratungstätigkeit aufnehmen wollen.

Die Modulstruktur wurde so aufbereitet, dass es möglich war, die Bedarfe der verschiedenen Zielgruppen weitmöglichst abzudecken. Da die Qualifizierung explizit auch Beraterinnen und Berater ansprechen sollte, die nicht an einer Handwerkskammer bzw. Innung angesiedelt sind, haben sich die Projektakteure zunächst auf den Arbeitstitel „Bildungsberater/in für das Handwerk" als Qualifizierungsbezeichnung verständigt. Im weiteren Verlauf des Projektes wurde dieser erste Arbeitstitel verworfen und in „Berater/in in der beruflichen Bildungsberatung (HW)" abgeändert. Damit sollte zum Ausdruck kommen, dass nicht ein Berater alle Bedarfe abdecken kann, sondern berufliche Bildungsberatung in einem Netzwerk stattfindet.

Die Qualifizierung wurde an drei verschiedenen Standorten jeweils im Modellversuch angeboten (Handwerkskammer Cottbus, Düsseldorf und Rhein-Main). Die zeitversetzte Durchführung mehrerer Modellversuche hat zum einen schon während der Modellversuchsphase Optimierungen ermöglicht und zum anderen eine Prüfung der Übertragbarkeit des Konzeptes sichergestellt.

Gut qualifizierte Beraterinnen und Berater unterstützen die beruflichen Entwicklungsinteressen der Auszubildenden und der Arbeitnehmer/innen. Vermittelt über die professionalisierte Leistung der Bildungsberatenden wird auch die Personalentwicklung der überwiegend klein- und mittelständischen Betriebe des Handwerks unterstützt. Das Projekt leistete durch eine qualitative Stärkung der Bildungsberatungsangebote einen wesentlichen und nachhaltigen Beitrag zur Förderung beruflicher Weiterbildung im Sinne des lebenslangen Lernens. Die Präzisierung der Profile

der verschiedenen in der beruflichen Bildungsberatung tätigen Beratungsakteure, wie sie im Zwischenbericht dokumentiert wurden, hat zudem einen Beitrag zur Erhöhung der Transparenz im System geleistet.

Eine besondere Grundlage für die „Beratungsoffensive Handwerk" waren die Arbeiten des Früherkennungsprojektes „Leben und Arbeiten (LeA)" des Deutschen Gewerkschaftsbundes. Hier wurden ein Tätigkeitsprofil und die modulare Qualifizierung Bildungscoach entwickelt und praktisch im Modellversuch erprobt. Bildungscoaching, wie es im Rahmen des LeA-Projektes erprobt wurde, richtet sich insbesondere an Beschäftigte mit einfachen und mittleren Qualifikationen in klein- und mittelständischen Betrieben (KMU).[13] Zentrale Elemente des betrieblich orientierten Ansatzes Bildungscoaching wurden über die Verankerung bei den zuständigen Stellen im Handwerk für breitere Zielgruppen erschlossen und zugänglich gemacht. Eine weitere Grundlage bildete die „Analyse des Ausbildungsberatungs- und Lehrlingswartesystems" des Forschungsinstituts für Berufsbildung im Handwerk an der Universität zu Köln (FBH). Die Ergebnisse dieser beiden Grundlagenarbeiten zum Projektvorhaben sind auf der Homepage www.dgb-boha.de unter Material eingestellt.

Nachfolgend wird der Ablauf der Modellqualifizierung im Überblick dargestellt.

Die „Beratungsoffensive Handwerk" gliederte sich in drei Projektphasen:

1. Stärken-Schwächen-Analyse der Bildungsberatung – Identifizierung und Analyse der berufsbezogenen Bildungsberatung im Handwerk (Bestandsanalyse):
   - Ermittlung von Qualifikationsbedarfen und Konkretisierung der aktuellen Herausforderungen
   - Identifizierung, Schärfung und Präzisierung der Aufgaben- und Tätigkeitsprofile der Akteure
   - Entwicklung von Gestaltungs- und Handlungsempfehlungen für die Optimierung des Gesamtsystems berufsbezogener Beratungsdienstleistungen.
2. Optimierungsphase der Bildungsberatung – Erarbeitung und Erprobung von entsprechenden Qualifizierungskonzepten und -maßnahmen:
   - Qualifizierungskonzeption als Weiterbildungsmaßnahme für aktuell in der Bildungsberatung tätige Personengruppen
   - Qualifizierungskonzeption für zukünftige Bildungsberater/innen
   - Durchführung der Qualifizierungskonzeption im Modellversuch an drei Handwerkskammerstandorten (Cottbus, Düsseldorf, Frankfurt am Main).
3. Formative und summative Evaluation und Ergebnistransfer.

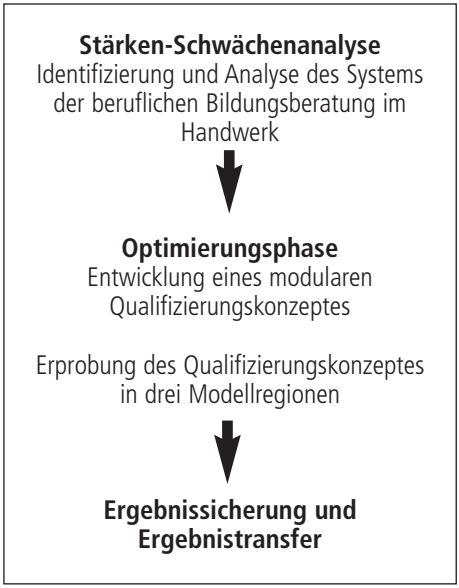


Abbildung 1: Projektphasen

13 Vgl. Sehrbrock, I./ Deffner, S., 2006, S. 157 ff.

Zur Vorbereitung des Qualifizierungskonzeptes wurden in der ersten Projektphase zunächst die Qualifikationen, Qualifikationsbedarfe, Kooperationsstrukturen und Herausforderungen der Zielgruppen analysiert (Bestandsaufnahme). In die Bestandsaufnahme wurde auch die U25-Teams der Regionaldirektionen Cottbus, Düsseldorf und Frankfurt am Main der Bundesagentur für Arbeit (BA) einbezogen. Die U25-Teams stellen einen wichtigen Netzwerk- und Kooperationspartner der Beraterinnen und Berater des Handwerks dar. Aus den Ergebnissen der Bestandsanalyse leitet sich eine Präzisierung der Tätigkeitsprofile der Beratungsakteure ab. Sie bilden auch die Grundlage der Gestaltungs- und Handlungsempfehlungen für eine Optimierung des Gesamtsystems beruflicher Bildungsberatung. An dieser Stelle sei auf den Zwischenbericht des Projektes verwiesen, wo die Arbeitsergebnisse der ersten Projektphase ausführlich dokumentiert wurden.

Die zweite Projektphase umfasste die Entwicklung der Qualifizierungskonzeption „Berater/in in der beruflichen Bildungsberatung (HW)". Die Durchführung und Erprobung der entwickelten Qualifizierungskonzeption fand im Modellversuch an drei Handwerkskammerstandorten (Cottbus, Düsseldorf und Frankfurt am Main) statt.

Die Qualifizierungsmaßnahme bestand aus einer halbtägigen Auftaktveranstaltung und fünf zweitägigen Modulen.

Insgesamt wurden folgende Zielsetzungen durch die Qualifizierungskonzeption verfolgt:

- Handlungsorientierte Vermittlung zentraler Beratungskompetenzen im Sinne beruflicher Bildungsberatung mit Schwerpunkt Handwerk
- Erweiterung der Handlungskompetenz der Berater/innen
- Einbindung von Praxiserfahrung der Berater/innen
- Aufbau und Förderung aktiver Netzwerkarbeit

Alle drei Modellversuche wurden mit einer halbtägigen Auftaktveranstaltung eröffnet. Deren Ziel war es, für die aktuelle Herausforderungen der beruflichen Bildungsberatung zu sensibilisieren. Außerdem wurden das Konzept „berufliche Bildungsberatung" wie auch das Qualifizierungskonzept selbst vorgestellt. Nicht zuletzt ging es darum, die inhaltlichen Interessen der Teilnehmer/innen kennen zu lernen sowie sie für die Qualifizierung zu motivieren und interessieren.

Die folgenden fünf Module wurden jeweils an zwei aufeinanderfolgenden Tagen vor Ort mit einem Abstand von ca. vier Wochen durchgeführt. Alle Teilnehmenden konnten ihre Erfahrungen und bei Bedarf auch Fälle aus ihrer Praxis einbringen. Die Möglichkeit eigene Erfahrungen einzubringen, verhalf den Teilnehmenden unter anderem dazu die Methode der Kollegialen Beratung kennen zu lernen und selbst zu erproben. Unter den Teilnehmenden entstand ein anderes, neues Selbstverständnis für ihre berufliche Tätigkeit als „Bildungsberater/in" und es bildeten sich neue Netzwerke.

Die letzte Phase diente der summativen Evaluation und der Auswertung der formativen Evaluation sowie dem Ergebnistransfer. Alle drei Modelldurchläufe wurden durch die wissenschaftlichen Mitarbeiterinnen des FBH formativ und summativ evaluiert. Nach jedem Modul wurden von den Teilnehmenden Fragebögen ausgefüllt. Weiterhin wurden die Dozentinnen und Dozenten durch Interviews befragt. Schließlich fand an jedem Seminartag eine Beobachtung durch eine wissenschaftliche Mitarbeiterin statt. Im zweiten Halbjahr 2008 wurden sämtliche Ergebnisse ausgewertet und dokumentiert, wobei die Auswertungen der Moderation über strukturierte

Gespräche (jeweils pro Kammerstandort) eingeflossen sind. Die Ergebnisse werden ausführlich in den nachfolgenden Abschnitten dargestellt und erläutert.

Auf der Abschlusstagung des Projektes „Beratungsoffensive Handwerk", am 04. September 2008, wurden erste Ergebnisse und Strukturempfehlungen des Projektes präsentiert. In drei parallelen Foren bestand Gelegenheit die Ergebnisse vertieft kennen zu lernen und zu diskutieren. Den Abschluss der Tagung bildete eine Podiumsdiskussion der Hauptakteure sowie des Verwendungsgebers (BMBF) zum Erreichten und den Perspektiven.

Aufbauend auf den Ergebnissen der ersten Projektphase wurde die schon erwähnte Qualifizierungskonzeption entwickelt. Diese soll nun im folgen Abschnitt im Mittelpunkt der Betrachtung stehen.

5 DAS QUALIFIZIERUNGSKONZEPT „BERATER/IN IN DER BERUFLICHEN BILDUNGSBERATUNG (HW)“

Die Ergebnisse der ersten Projektphase zeigten, dass ein hoher, bisher nicht ausreichend abgedeckter Qualifizierungsbedarf seitens der Berater/innen im und für das Handwerk existiert.[14] Diese Tatsache bildete den Ausgangspunkt für die konkrete Ausgestaltung einer nachhaltigen Optimierung beruflicher Bildungsberatung im Handwerk.

Nachfolgend werden die methodisch-didaktischen Entwicklungsschritte der Qualifizierungskonzeption dargestellt, um im Anschluss daran die entwickelte Qualifizierungskonzeption in ihrer Struktur und Ausgestaltung vorzustellen.

5.1 Methodisch-didaktische Entwicklung der Qualifizierungskonzeption

Als konzeptioneller Bezugspunkt für die Ausgestaltung der Qualifizierungskonzeption stehen aus berufspädagogischer Sicht zwei Aspekte im Mittelpunkt: Situationsorientierung und Handlungsorientierung.

Unter Situationsorientierung soll hier in Anlehnung an Euler/Hahn und mit besonderem Fokus auf die berufliche Fortbildung von Beraterinnen und Beratern eine Ausrichtung von Lerninhalten und -zielen mittels einer Analyse typischer (Arbeits-)Lebenssituationen, auf deren Bewältigung die Lernenden (hier: die differenzierten Personengruppen als Beratende) vorbereitet werden sollen, verstanden werden.[15] Euler/Hahn führen zur Ermittlung der typischen Lebenssituationen Robinsohn an, der die Leitidee folgendermaßen konkretisiert:

- „Beschreibung von Lebenssituationen und ihren Anforderungen;
- Ermittlung der notwendigen Qualifikationen, um diese Anforderungen zu bewältigen;
- Beschreibung der Lernerfahrungen (Gegenstände, Bildungsinhalte), die den Erwerb dieser Qualifikationen ermöglichen.“[16]

Auch wenn im Projekt keine idealtypische Verfolgung sämtlicher Aspekte der Analyse typischer (Arbeits-)Lebenssituationen erreicht werden konnte, so enthält bereits die umfangreiche Bedarfsanalyse in der ersten Phase des Projektes (einschließlich der dort erfolgten Stärken/Schwächen-Analyse des Systems berufsbezogener Bildungsberatung im Handwerk) wesentliche Elemente zur Präzisierung von (Arbeits-)Lebenssituationen sowie zur Ermittlung von notwendigen Qualifikationen, um diese Anforderungen, die an Beratende gestellt werden, zu erfüllen.[17] An dieser Stelle sei auch auf das DGB-Projekt LeA verwiesen indem u. a. idealtypische Beratungsanlässe entwickelt wurden.[18]

14 Siehe hierzu die Ergebnisse des BoHa-Zwischenberichts (DGB, 2007, S. 42 ff.).

15 Vgl. Euler, D./ Hahn, A., 2004, S. 58.

16 Robinsohn in: Euler, D./ Hahn, A., 2004, S. 58.

17 Bspw. bildeten in der Befragung der verschiedenen Beratergruppen Fragen zur Vorbereitung auf die Beratertätigkeit, zum Nutzen von bisher angebotenen Inhalten von Qualifizierungsmaßnahmen sowie zur Relevanz bestimmter Kenntnisse, Fähigkeiten und Kompetenzen (aktuell und zukünftig) einen besonderen Schwerpunkt der Analyse.

18 Vgl. DGB, 2006.

Des Weiteren bildet der Aspekt der Handlungsorientierung den zweiten wesentlichen konzeptionellen Bezugspunkt für die Entwicklung der Qualifizierungskonzeption. Ohne auf die mittlerweile sehr umfangreiche Diskussion in der Literatur zur Handlungsorientierung hier eingehen zu können, soll als wesentliches Kernelement von Handlungsorientierung in Anlehnung an PÄTZOLD „eine zielgerichtete, bewusste, zwischen Alternativen entscheidende und adäquate Mittel auswählende, verantwortbare Tätigkeit"[19] verstanden werden.
Betrachtet man die Ergebnisse der ersten Phase des Projektes, so kann mit Blick auf die als Ergebnis der Befragungen dargestellte, eher unsystematische und nicht unbedingt zwischen Alternativen entscheidende Ausrichtung der (bisherigen) Qualifizierung insbesondere von Ausbildungsberaterinnen und Ausbildungsberatern, die Notwendigkeit einer Ausrichtung auf eine (berufliche) Handlungsorientierung hervorgehoben werden.

Diesem – nachfolgend noch ausführlicher dargestellten – Grundverständnis von Handlungsorientierung wurde insofern entsprochen, als dass die didaktische Ausgestaltung der Module bzw. Lerneinheiten an der beruflichen Praxis der Teilnehmer/innen orientiert bzw. in den Lehr-Lernstoff transparent integriert wurde. Ziel der Qualifizierungskonzeption „Berater/in in der beruflichen Bildungsberatung (HW)"[20] ist demnach die berufliche Handlungsfähigkeit bzw. -kompetenz der Teilnehmenden aufzugreifen und zu fördern.

5.1.1 Handlungsorientierung – Handlungskompetenz

Bei der Auseinandersetzung mit Handlungsorientierung spielt das Handeln der Lernenden eine wesentliche Rolle. „Handlungsorientiertes Lernen stellt das Handeln der Lernenden in den Mittelpunkt des Lernprozesses. […]"[21]

Handlungsorientiertes Lernen ist ganzheitliches Lernen. Hierbei sind kognitive, affektive und psychomotorische Lernprozesse miteinander verbunden, wodurch eine Vielzahl von Sinneskanälen angesprochen wird. Neben individuellen Lernaktivitäten werden soziale Lernprozesse aktiviert und in Lernaufgaben eingebunden, die mehrere Wissensbereiche umfassen. Ziel dieser Lernform ist die Entwicklung einer umfassenden Handlungsfähigkeit, worunter die Befähigung zu einer aktiven, rationalen und kritisch-reflektierenden Bewältigung von Lebenssituationen, unter Abwägung der eigenen Interessen mit den Zielen und Interessen der Umwelt, verstanden werden soll.[22]

Entsprechend ist das Ziel von handlungsorientierten Lehr-Lernprozessen „[…] die Erweiterung der Handlungskompetenz der Lernenden, die die Fach-, Sozial-, Methoden- und Personalkompetenz mit umfasst."[23]

Die berufliche Handlungskompetenz wird nach BADER schon 1989 definiert als „Fähigkeit und Bereitschaft des Menschen, in beruflichen Situationen sach- und fachgerecht persönlich durchdacht und in gesellschaftlicher Verantwortung zu handeln sowie seine Handlungsmöglichkeiten ständig weiterzuent-

19 Pätzold, G., 1996, S. 24.

20 Der Titel der Qualifizierung soll verdeutlichen, dass es nicht Ziel der Qualifizierung ist, Beratende zu einer Art Bildungsberater/innen zu professionalisieren, die zu allen denkbaren Beratungsanlässen im beruflichen Werdegang von Personen eine perfekte Beratungsleistung erbringen können. Dies würde das hier beabsichtigte Beraterprofil völlig überfrachten. Vielmehr soll der Titel zum Ausdruck bringen, dass die Berater/innen im System der beruflichen Bildungsberatung im Hinblick auf ihr Kompetenzprofil als Berater/innen umfassend agieren können müssen, aber ihre spezielle Fachlichkeit in der Beratung (Phase der Orientierung, Ausbildung oder Weiterbildung) dabei dennoch nicht außer Acht lassen.

21 Schaube, W., 1996, S. 17.

22 Vgl. Schaube, W.,1996, S. 17.

23 Schaube, W., 1996, S. 17.

wickeln."[24] In Ergänzung hierzu spielt vor allem für die schulische Seite der beruflichen Bildung die Definition der Kultusministerkonferenz (KMK) zum Verständnis von Handlungskompetenz eine wesentliche Rolle. Handlungskompetenz entfaltet sich hiernach in den Dimensionen von Fachkompetenz, Humankompetenz und Sozialkompetenz, welche ergänzt werden um Methoden-, kommunikative und Lernkompetenz.[25]

Dozierende, die handlungsorientiert unterrichten, sind entsprechend keine traditionellen Wissensvermittler, sondern besitzen ein Selbstverständnis als Begleitung mit überwiegender Leitungs-, Beratungs- und Koordinierungsfunktion in Präsenzveranstaltungen.[26]

Im Sinne dieser handlungsorientierten Ausrichtung wurden im Rahmen der Entwicklung der Qualifizierungskonzeption zunächst Handlungsfelder generiert, denen dann Qualifikationen zugeordnet wurden. Die Gesamtheit dieser Qualifikationen ergab entsprechend das Qualifikationsprofil der Konzeption. Die Entwicklungsschritte der Konzeption dienten dazu, auf der „Nachfragerseite" zu erörtern, was an verwertbaren Qualifikationen durch die Qualifizierung aufgebaut werden soll.

5.1.2 Handlungsfeld – Qualifikationen – Qualifikationsprofil

Im Sinne der oben beschriebenen handlungsorientierten Ausrichtung der Qualifizierungskonzeption wurden **Handlungsfelder** sowohl aus empirischen Daten der Praxis, aus normativen Rahmenbedingungen als auch aus Erkenntnissen der Beratungswissenschaften generiert.[27] Außerdem wurde der Bildungscoachingbedarf im DGB-Projekt LeA erhoben. Wenn auch Bildungscoaching nicht mit beruflicher Bildungsberatung 1:1 gleich zu setzen ist, geben die LeA-Ergebnisse doch wichtige Hinweise auf die Handlungsfelder.[28] Hierbei werden Handlungsfelder als zusammengehörige Aufgabenkomplexe mit beruflichen, lebens- und gesellschaftsbedeutenden Handlungssituationen verstanden, zu deren Bewältigung befähigt werden soll.[29]

Handlungsfelder sind immer mehrdimensional, da sie stets berufliche, gesellschaftliche und individuelle Problemstellungen miteinander verknüpfen. Die Gewichtung der einzelnen Dimensionen kann dabei variieren. Eine Trennung der drei Dimensionen hat nur analytischen Charakter. Eine umfassende Erläuterung zu dieser vermeintlichen Trennung nimmt Lisop vor, indem sie eine eher integrative Betrachtung der z. T. sehr unterschiedlichen Tätigkeits- und Handlungsfelder eines Berufes hervorhebt: „Tätigkeitsfeld und Handlungsfeld beinhalten immer fachliche, soziale sowie gesellschaftliche und subjektbezogene Belange; praktisches Können ebenso wie Wissensformen; Ethik und Moral ebenso wie die Erkenntnis gesellschaftlicher Konstitutionslogik. Eine Interpretation von ‚Tätigkeitsfelder des Berufs' lediglich als ‚Aufgaben und Handlungsabläufe' oder ‚Arbeits- und Geschäftsprozesse' im operativen Sinne widerspricht der Gesamtintention des KMK-Textes."[30]

Aus beruflichen Handlungsfeldern ergeben sich verwertbare **Qualifikationen**, wobei

24 Bader, R., 1989, S. 74 f.

25 Vgl. KMK, 2007, S. 10 f.

26 Vgl. Schaube, W., 1996, S. 17.

27 Siehe Anhang VII: Generierung von qualifikationsrelevanten Themen

28 Vgl. DGB, 2005, S. 29 ff.

29 Vgl. Lisop, I., 1999, S. 33 ff. sowie Bernard, F., 1999, S. 449 ff.

30 Lisop, I., 1999, S. 28. Wenn auch die Bezüge von Lisop an dieser Stelle auf das Verständnis von Berufsausbildung ausgerichtet sind, so stellt sie damit nach Auffassung der Autoren auch eine Interpretation zur Verfügung, die für den Bereich der Weiterbildung grundsätzlich ebenfalls Geltung besitzt.

unter Qualifikationen „Bezeichnungen für von Mitarbeitern (…) zu erfüllende Arbeitsaufgaben"[31] verstanden werden sollen. Sie erfassen somit das erforderliche Arbeitsverhalten von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die sich aus Arbeitsaufgaben ergeben.[32] Jede Aufgabe stellt bestimmte Ansprüche an diejenigen, die die Aufgabe zufrieden stellend lösen sollen. Somit ergeben sich Anforderungsprofile, die notwendige Qualifikationen beinhalten. Diese Anforderungsprofile werden auch als **Qualifikationsprofile** bezeichnet.

Entsprechend dem Deutschen Bildungsrat bezeichnen Qualifikationen den Lernerfolg im Hinblick auf die Verwertbarkeit von Kenntnissen, Fähigkeiten und Fertigkeiten.[33]

Ein Qualifikationsprofil stellt somit die Anforderungen einer Stelle in Beziehung zu den Kenntnissen, Fähigkeiten, Fertigkeiten und Kompetenzen des (potentiellen) Stelleninhabenden.

Ein Qualifikationsprofil gibt zum einen darüber Aufschluss, welche Kenntnisse, Fähigkeiten, Fertigkeiten und Kompetenzen ein Arbeitgeber von Bewerberinnen und Bewerbern fordert, andererseits informiert es (potentielle) Bewerber/innen darüber, welche Anforderungen für eine bestimmte Stelle mitgebracht werden müssen bzw. was von Bewerber/innen erwartet wird.

Im Rahmen des Projektes wurde ein Qualifikationsprofil für die Tätigkeit „Berater/in in der beruflichen Bildungsberatung (HW)" entwickelt. Dabei wurden, wie oben beschrieben, anwendungsorientierte Qualifikationen für die einzelnen Handlungsfelder und die einzelnen Themen formuliert und anschließend in einem Qualifikationsprofil zusammengefasst. In einer darauf folgenden Prüfung des entwickelten Qualifikationsprofils auf dessen Praxistauglichkeit, wurde das Profil den beteiligten Projektpartnern (ZDH und den drei Handwerkskammern Cottbus, Düsseldorf und Rhein-Main) sowie ausgewählten Beraterinnen und Beratern vorgelegt. Diese wurden gebeten, das Qualifikationsprofil mit der Fragestellung, inwiefern sie sich und ihre beruflichen Qualifikationsanforderungen in dem Qualifikationsprofil „Berater/in in der beruflichen Bildungsberatung (HW)" wiederfinden, und was aus ihrer Sicht fehlt bzw. evtl. praxisfern formuliert ist, zu bearbeiten. Die Anmerkungen aus der Praxis der Berater/innen konnten eingearbeitet und das Qualifikationsprofil somit fertig gestellt werden. Die Intention dieses recht aufwendigen Vorgehens war es, einen möglichst hohen Wissenschafts-/Praxisbezug herzustellen und somit eine hohe Akzeptanz und Anwendbarkeit in der Praxis zu erreichen bzw. zu fördern.

Eine Skizze des entwickelten Qualifikationsprofils für die Tätigkeit „Berater/in in der beruflichen Bildungsberatung (HW)" ist im Anhang I dokumentiert.

Nachdem aus Sicht der Berater/innen als wesentlicher Bestandteil der Nachfrageseite die Handlungsfelder, Qualifikationen sowie das Qualifikationsprofil hergeleitet wurden, waren die nächsten Entwicklungsschritte darauf ausgerichtet, Kategorien subjektbezogen für die Teilnehmer/innen in der Qualifizierungskonzeption didaktisch aufzubereiten. Das bedeutet, dass zunächst die Handlungsfelder didaktisch aufbereitet werden mussten. Im Rahmen des Projektes wurde dies – angelehnt an das Konzept des lernfeldorientierten Curriculums – umgesetzt.

31 Vgl. Buschfeld, D./ Sloane, P. F. E./ Twardy, M., 2004, S. 108.

32 Vgl. Buschfeld, D./ Sloane, P. F. E./ Twardy, M., 2004, S. 108.

33 Vgl. Schaube, W., 1996, S. 17 und S. 32.

5.1.3 Lernfeld – lernfeldorientiertes Curriculum

Die Leitidee des grundsätzlich für die Ausbildungsebene entwickelten und diskutierten lernfeldorientierten Curriculums ist es, die didaktischen Prinzipien der Handlungsorientierung curricular zu unterstützen,[34] weshalb sich die zu entwickelnde Qualifizierung hieran anlehnt.

„Lernfeldorientierte Curricula sind (…) nicht nach der wissenschaftsbestimmten Systematik strukturiert und sequenziert, sondern die Struktur des Handlungs- und Erfahrungsfeldes der Auszubildenden wird sowohl zum Ausgangs- bzw. Bezugspunkt für die Gliederung bzw. Phrasierung der curricularen Vorgaben als auch für die didaktisch-methodische Gestaltung von Lehr- und Lernprozessen."[35] Anstelle von detaillierten, fachsystematisch geordneten Lernzielen stehen vergleichsweise grobe, handlungssystematisch gefasste Zielformulierungen. Auch die Inhalte sind im Rahmen der Lernfeldcurricula relativ grob formuliert.

Konkret stellen Lernfelder didaktisch begründete, unterrichtsgerecht aufbereitete Handlungsfelder dar. Sie fassen komplexe Aufgabenstellungen zusammen, deren unterrichtsgerechte Bearbeitung in handlungsorientierten Lernsituationen erfolgt. Lernfelder sind durch Zielformulierungen im Sinne von Kompetenzbeschreibungen und durch Inhaltsangaben ausgelegt. Lernsituationen wiederum konkretisieren Lernfelder durch eine didaktische Reflexion der beruflichen sowie lebens- und gesellschaftsbedeutsamen Handlungssituationen.[36]

Nachfolgend findet sich eine detaillierte Darstellung lernfeldorientierter Curricula nach dem Ansatz von Euler/ Hahn:[37]

- Die Strukturierung der Ziele und Inhalte orientiert sich im Wesentlichen am Prinzip der Situationsorientierung bzw. Handlungssystematik. Situations- oder Handlungssystematik steht im Vordergrund, soll aber durch fachsystematische Ergänzungen abgestützt werden.
- Anstelle von detaillierten, fachsystematisch geordneten Lernzielen stehen vergleichsweise grobe, handlungssystematisch gefasste Zielformulierungen. Auch die Inhalte sind im Rahmen der Lernfeldcurricula relativ grob formuliert.
- Die Inhalte orientieren sich stärker an umfassenden Problemstellungen, wodurch einer Zersplitterung der Inhalte in einzelnen Fächern entgegengewirkt wird.
- Es soll nicht die Praxis in Seminare und Lehrgänge gebracht werden, vielmehr dienen die praktischen Handlungsfelder nur als Ausgangspunkt der didaktischen Überlegungen.
- Eine Überführung in Lernfelder bedarf einer zusätzlichen didaktischen Aufbereitung in dem Sinne, dass bspw. die Komplexität der Praxis reduziert oder zusätzliche Fragestellungen miteinbezogen werden (normativ und wissenschaftlich begründet).
- Es liegt ein besonderer Stellenwert der Verzahnung von Handlungs- und Fachsystematik, also von Situations- und Wissenschaftsorientierung, vor. Während die Handlungssystematik die Situiertheit des Lernens fördert, kann die Fachsystematik als Hintergrund zur Generalisierung und Abstrahierung des in konkreten Situationen gewonnenen Wissens genutzt werden.

34 Vgl. hierzu Pätzold, G., 1998, S. 21 und Pätzold, G., 2000, S. 72.

35 Vgl. Pätzold, G., 2004, S. 100.

36 Vgl. Bader, R. / Sloane, P. E. F., 2000, S. 42.

37 Vgl. Euler, D. / Hahn, A., 2004, S. 476 ff.

- Wesentlich im Kontext der Lernfeldcurricula ist die Verzahnung von Aktion und Reflexion bzw. von Denken und Tun.

In Anlehnung an dieses dargestellte Verständnis eines lernfeldorientierten Curriculums wurden die für die Qualifizierung generierten Handlungsfelder didaktisch aufbereitet. Hierzu wurde eine modularisierte Struktur gewählt.

5.2 Ausgangslage und Grundidee der Qualifizierung „Berater/in in der beruflichen Bildungsberatung (HW)"

Nachdem im vorangegangen Kapitel 5.1 ein kurzer Überblick gegeben wurde über das methodisch-didaktische Vorgehen der Entwicklung einer Qualifizierungskonzeption für Beraterinnen und Berater im und für das Handwerk, wird nun das Ergebnis dieser Entwicklungsarbeit, nämlich die Qualifizierung selbst, dargestellt.

Einleitend wird zunächst auf das Konzept „Beruflicher Bildungsberatung" und das im Projekt zugrunde gelegte Verständnis eingegangen. Dieses Verständnis ist von besonderer Relevanz, da es als Grundidee und Ausgangslage für die Konzeption gilt. Im Anschluss daran wird die übergeordnete Zielsetzung der Qualifizierung näher erläutert, um hiervon ausgehend die Zielgruppen sowie die Struktur und den Aufbau der Qualifizierung vorzustellen. Abschließend wird kurz das Vorgehen zur inhaltlichen Feinplanung dargestellt, um im folgenden Kapitel 6 die Erprobung der Qualifizierung darzustellen.

5.2.1 Zur Konzeption beruflicher Bildungsberatung (HW)

Bevor die Grundidee der Konzeption „Berufliche Bildungsberatung" näher erläutert wird, soll zunächst noch einmal ein Blick auf die **derzeitige Struktur der Beratungslandschaft** – speziell im Handwerk – geworfen werden. Hierbei ist festzustellen, dass grundsätzlich Beratungsbedarfe in drei unterschiedlichen Phasen beruflicher Entwicklung anfallen:[38]

- Phase der vorberuflichen Bildung
  ➛ Berufsberatung/Berufsorientierung
- Phase der Ausbildung
  ➛ Ausbildungsberatung
- Phase der Weiterbildung
  ➛ Weiterbildungsberatung

In jeder dieser Entwicklungsphasen existiert eine große Anzahl an Beratenden unterschiedlicher Institutionen, die Ratsuchende in speziellen Beratungssituationen sowie bei spezifischen Beratungsanlässen unterstützen.

Die derzeitige Struktur der Beratungslandschaft umfasst i. d. R. drei Teilsysteme der Beratung (Berufsberatung/Berufsorientierung, Ausbildungsberatung, Weiterbildungsberatung), die oftmals unabhängig voneinander arbeiten. Eine Koordination und/oder Kooperation zwischen den verschiedenen Beratenden und ihren Institutionen ist lediglich schwach ausgeprägt.

Außerdem ist festzustellen, dass sich die Tätigkeits- und Aufgabenbereiche der verschiedenen Beratenden teilweise überschneiden, teilweise jedoch keine gemeinsamen Anknüpfungspunkte aufweisen.

38 Die vermittlungsbezogene Beratung am Übergang von der beruflichen Ausbildung in eine anschließende Berufstätigkeit fand im Rahmen des Projektes keine Berücksichtigung.

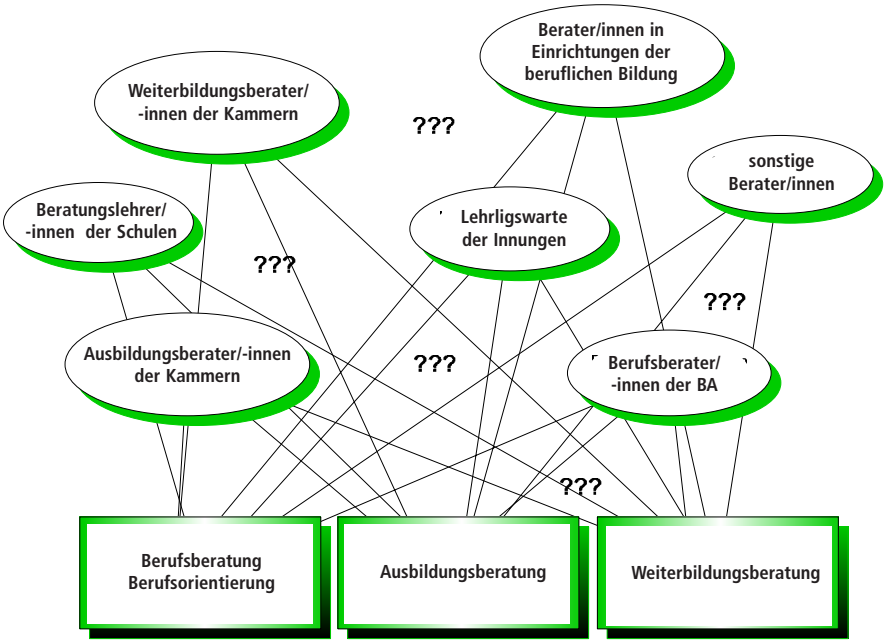


Abbildung 2: Verschiedene Akteure für die Beratungsbedarfe der Phasen beruflicher Entwicklung

Der Qualifizierungshintergrund der einzelnen Berater/innen ist sehr heterogen (akademisch/nicht akademisch, mit/ohne Spezialisierung etc. …). Dadurch wurde sowohl der Bedarf als auch der Wunsch an konkreten Qualifizierungsmaßnahmen aller Beratergruppen deutlich.

Obwohl die Beratungsanlässe oft sehr unterschiedlich sind, sind alle Beratenden mit der gleichen Tätigkeit/Handlung, nämlich der Beratung von Ratsuchenden, konfrontiert, wobei hier das Beratungsverständnis der verschiedenen Beratungsakteure oft stark voneinander abweicht.

Das **Konzept „Berufliche Bildungsberatung"** soll alle drei bereits benannten beruflichen Entwicklungsphasen und deren jeweilige Beratungsangebote (vorberufliche Bildung ➛ Berufsberatung/Berufsorientierung, Ausbildung ➛ Ausbildungsberatung, Weiterbildung ➛ Weiterbildungsberatung) umfassen, wobei auch die zwischen diesen Phasen liegenden Beratungsprozesse, wie z. B. die Berufsausbildungsvorbereitung, mit eingeschlossen sind.

Aus den drei bisher stark voneinander getrennten Teilsystemen beruflicher Beratung entsteht damit konzeptionell ein ganzheitliches Beratungssystem, welches mit dem Begriff „berufliche Bildungsberatung" bezeichnet wird.

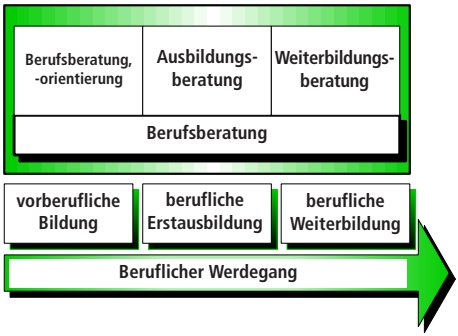


Abbildung 3: Verständnis des Konzeptes der beruflichen Bildungsberatung

Das Besondere und innovative an der im Projekt erarbeiteten Konzeption beruflicher Bildungsberatung liegt in dem **ganzheitlichen** (sich über alle drei Teilbereiche der Beratung erstreckenden) **Beratungsverständnis**. Ziel ist es Beratende zu qualifizieren, welche auf Grundlage dieses Konzeptes beraten und agieren. Hierfür ist es erforderlich, dass alle im Projekt beteiligten Berater/innen über ein ähnliches Basiswissen aller drei Phasen beruflicher Entwicklung und entsprechender Beratungsangebote verfügen.

Dieses Basiswissen versetzt Beratende in die Lage, die jeweilige Beratungssituation des Ratsuchenden nicht isoliert, sondern in den Gesamtkontext seines bisherigen und ggf. zukünftigen beruflichen Entwicklungsprozesses einzuordnen und hierdurch **individuelle und nachhaltige Unterstützungsleistungen innerhalb der Beratung** anbieten zu können.

Die Unterschiedlichkeit der Beratung hinsichtlich der Anlässe und Situationen bleibt weiterhin bestehen. Das Beratungsverständnis und der Anspruch an die Qualität der Beratungsaktivitäten soll durch die Qualifizierung jedoch *innerhalb* und *zwischen* den einzelnen Beratergruppen angeglichen werden.

Es ist nicht Ziel der Konzeption, die vielfältigen Situationen und unterschiedlichen Anlässe anzugleichen, vielmehr soll ein gemeinsames Fundament des Beratens geschaffen und ein institutionenübergreifendes Netzwerk aufgebaut werden.

Im Rahmen des Konzeptes „Berufliche Bildungsberatung" bildet somit der Vernetzungsgedanke einen weiteren Schwerpunkt. Beraterinnen und Berater sollen nach Auffassung des hier vertretenen Grundverständnisses ihre eigene Arbeitseffizienz sowie Arbeitszufriedenheit erhöhen können, indem sie in einem „Beratungsnetzwerk" innerhalb des Konzeptes der beruflichen Bildungsberatung agieren. Dabei verfügt nicht jede/r Berater/in über das gleiche Fach- bzw. Spezialwissen in Bezug auf alle drei beruflichen Entwicklungsphasen. Jedoch sollen die Berater/innen gemäß dem Konzept beruflicher Bildungsberatung einen ausgeprägten aktiven Vernetzungsgedanken (weiter-)entwickeln, so dass sie auch in der Lage sind, Ratsuchende professionell und kompetent an die jeweiligen ortsansässigen Spezialisten entsprechend den Beratungssituationen weiterleiten zu können. Hierdurch werden ineffiziente Doppelarbeiten verschiedener Beratender vermieden, so dass auf der einen Seite die Arbeitsbelastung der Beraterinnen und Berater optimiert werden kann und auf der anderen Seite die Ratsuchenden eine **zielorientierte und effiziente Beratung** erhalten können.

5.2.2 Zielumfang der Qualifizierung[39]

Ziel der Qualifizierung war und ist – wie oben erwähnt – die Vermittlung zentraler Beraterkompetenzen im Sinne der beruflichen Bildungsberatung. Aufgrund von im Projektzeitraum oftmals diskutierten Möglichkeiten und Grenzen einer darüber hinaus gehenden Qualifizierung seitens unterschiedlicher Projektakteure soll hervorgehoben werden, dass es nicht Ziel ist, Spezialistenwissen für einzelne Beratergruppen zu vermitteln. Die nachfolgende Abbildung zeigt die Ziele der Qualifizierung im Überblick auf.

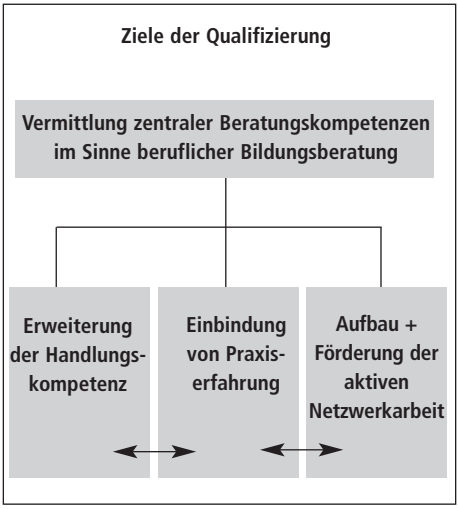


Abbildung 4: Ziele der Qualifizierung

Nachfolgend werden einige Erläuterungen zu den abgebildeten Zielen der Qualifizierung aus konzeptioneller Sicht gegeben.

Vermittlung zentraler Beratungskompetenzen im Sinne „beruflicher Bildungsberatung"

Im Rahmen der Qualifizierungsmaßnahme soll eine Sensibilisierung der unterschiedlichen Berater/innen hinsichtlich einer „ganzheitlichen Beratung" in der beruflichen Bildungsberatung erfolgen.

Entsprechend des Konzeptes „Beruflicher Bildungsberatung" findet innerhalb der Qualifizierungsmaßnahme keine unmittelbare Spezialisierung für einzelne Fachthemen statt. Es stehen vielmehr die Methoden und Instrumente der Beratung sowie deren Anwendung auf die unterschiedlichsten Beratungssituationen im Vordergrund.[40]

Erweiterung der Handlungskompetenz der Beratenden

Die Qualifizierungsmaßnahme soll im Sinne der Handlungsorientierung durchgeführt werden. Somit steht im Rahmen der Qualifizierung nicht die reine Wissensvermittlung durch die Dozentinnen und Dozenten im Vordergrund, sondern handlungsorientierte Methoden, die den Wissensstand und die z. T. sehr umfangreiche Praxiserfahrung (s. u.) der Beratenden aktiv mit einbinden.

Langfristig führt die Erweiterung der Handlungskompetenz zu einer Erhöhung/Erweiterung der Professionalisierung des Beratungshandelns.

39 Die hier dargestellten Aspekte zum Konzept geben die grundsätzlichen Ansprüche und Vorstellungen, die sich im Projekt herauskristallisiert haben, wieder. Gleichwohl ist zu beachten, dass im Projekt auch eine Erprobung des Qualifizierungskonzeptes erfolgt ist. Inwieweit die Umsetzung der hier zunächst dargestellten Soll-Vorstellungen gewissermaßen erfolgreich war, wird im Rahmen der Erprobung (vgl. Kapitel 6) sowie der Evaluation (vgl. Kapitel 7) beschrieben.

40 Vgl. zu den detaillierten Inhalten und zum Umfang der modular aufgebauten Qualifizierungskonzeption auch Anhang II - VI (Modulübersichten).

Einbindung von Praxiserfahrung der Beratenden

Die Einbindung der Praxiserfahrung der Teilnehmenden (hier: Berater/innen) in ein Seminar (Lehrgang, Unterricht etc.) stellt jede didaktisch-methodische Konzeption nach Auffassung der Autoren vor besondere Herausforderungen. Besondere Anforderungen werden an Dozierende gestellt, die einer Teilnehmerklientel *gegenüberstehen*, die bereits umfangreiche Erfahrungen in einem, für die Seminarausrichtung relevantem, Praxisfeld gemacht hat. Die Anforderungen an die Dozierenden sind dabei enorm hoch. Einerseits sollen sie aus Sicht der Teilnehmenden *neue* Inhalte darstellen bzw. vermitteln (manche sprechen auch von *liefern*), andererseits sollen sie akzeptieren, dass die *praxiserfahrenen* Teilnehmer/innen in einem komplexen Feld, wie der Beratung, schon viele eigene Sichtweisen, Haltungen und manchmal auch mehr oder weniger zufriedenstellende Lösungen entwickelt haben. Die oftmals gemachte Erkenntnis dabei ist, dass eine Art Königsweg für die didaktisch-methodische Gestaltung, insbesondere in mikrodidaktischer Hinsicht, kaum vorhanden ist, vielleicht auch nie gefunden werden kann. Die Vorstellung des Einbindens der Praxiserfahrung von Teilnehmenden darf aus Sicht mancher nicht derart interpretiert werden, dass sie als Teilnehmer/innen die wesentlichen Probleme und vor allem Lösungen oder Lösungswege aus ihrer Praxis weitergeben. Sie wollen u. U. in einem recht schwierigen Feld Lösungen für Probleme, die sie (noch) nicht bewältigen können, erhalten. Deshalb besteht u. a. eine besondere Aufgabe für die Dozentinnen und Dozenten darin, das Einbinden der Praxiserfahrung so vorzunehmen, dass die Teilnehmer/innen auch für sich neue Inhalte und Lösungen, die sie aktuell oder in absehbarer Zeit verwenden können, mitnehmen können. Dies kann bspw. dadurch geschehen, dass die gemachten Erfahrungen und verfolgten Lösungswege konstruktiv reflektiert werden und eine mögliche Systematik, die auch in ähnlichen Beratungssituationen erfolgreich sein könnte, aufgezeigt wird (Reflexionsgestaltung). Darüber hinaus können die Erfahrungen und verfolgten Lösungswege anderer auch unter dem Aspekt der Beispielhaftigkeit betrachtet werden, wobei der Versuch der Übertragung auf die eigene Situation der jeweiligen Beratenden, die diese Erfahrung (noch) nicht gemacht haben, als didaktisch-methodische Gestaltungsaufgabe für die Dozierenden angesehen werden kann (Transfergestaltung).

Informationsgrundlagen für Dozierende

Die o. a. Aspekte zur Einbindung von Praxiserfahrung können das Wirken von Dozierenden erheblich beeinflussen. Deshalb wurden die aus Sicht des Projektteams notwendigen organisatorischen und didaktisch-methodischen Informationen für die in der Qualifizierungsmaßnahme eingesetzten Dozentinnen und Dozenten aufbereitet und in Form eines Informationshandout systematisch zusammengestellt. Dieses Informationshandout ist im Anhang VIII vollständig aufgeführt.

Aufbau und Förderung der aktiven Netzwerkarbeit

Es konnte von Anfang an davon ausgegangen werden, dass die Qualifizierungsmaßnahme sich aus einem sehr heterogenen Teilnehmerkreis (unterschiedliche Beratergruppen) zusammensetzen wird. Ziel musste es deshalb auch sein, dass die Teilnehmerinnen und Teilnehmer Netzwerkverbindungen (persönlich und/oder institutionell) aufbauen können sollen, um einen Nutzen für ihre tägliche Arbeit hieraus zu ziehen. Neben der formellen Vermittlung von Inhalten und Methoden, soll somit auch ein informeller und aktiver

Austausch zwischen den Teilnehmenden angeregt werden.

5.2.3 Zielgruppe der Qualifizierung

Die Zielgruppe der zunächst konzipierten und in einer späteren Phase im Projekt durchgeführten Qualifizierung „Berater/in in der beruflichen Bildungsberatung (HW)" waren verschiedene Beratungsakteure der drei oben skizzierten Entwicklungsphasen in der beruflichen Bildung:

- Vorberufliche Bildung,
- Ausbildung,
- Weiterbildung.

Durch die Einbindung von Beratungsakteuren aller drei Phasen der beruflichen Bildungsberatung entstand eine heterogene Zielgruppe mit unterschiedlichen Erfahrungshintergründen. Das war explizit so erwünscht, da hierdurch das Ziel „Aufbau und Förderung der aktiven Netzwerkarbeit" im Sinne des Konzeptes „Beruflicher Bildungsberatung" gefördert werden kann. Die Ziele der Qualifizierung sind an einer heterogenen Zielgruppe ausgerichtet. Allen Teilnehmenden wird durch diese Zusammensetzung die Möglichkeit gegeben, an einer organisatorisch und inhaltlich einheitlichen Qualifizierung teilzunehmen und dabei die Unterschiedlichkeit der Beratergruppen kennen zu lernen und zu nutzen.

Die Zielgruppe der Qualifizierung „Berater/in in der beruflichen Bildungsberatung (HW)" besteht also aus Beratenden, welche sich im Kontext beruflicher Bildungsberatung (Fokus Handwerk) befinden. Hierbei fungieren zunächst Beratende der Institutionen des Handwerks selbst, wie Ausbildungsberater/innen, Ausbildungsplatzentwickler/innen, Weiterbildungsberater/innen und Lehrlingswarte, als Hauptzielgruppe. Daneben gehören aber auch Lehrer/innen mit Beraterfunktion, Berater/innen von ARGEn und optierenden Kreisen und Kommunen sowie sonstige Beratergruppen zu der Zielgruppe der Qualifizierung.

Die Teilnehmenden können dementsprechend sehr heterogen, bezüglich ihres Qualifizierungshintergrundes (akademisch/nicht akademisch, Handwerksmeister etc.), ihrer Berufserfahrung (bereits sehr lange als Berater/in tätig / neu/e Berater/in) sowie ihrer unterschiedlichen institutionellen Zugehörigkeit (Handwerkskammer, Innung, Schule etc.) sein.

5.2.4 Struktur und Aufbau der Qualifizierung

Die im Projekt erprobte Qualifizierungsmaßnahme bestand aus einer halbtägigen Auftaktveranstaltung und fünf jeweils zweitägigen Modulen. Jedes Modul besteht aus verschiedenen Themenschwerpunkten, die u. a. von verschiedenen erfahrenen Trainern oder Dozenten[41] gestaltet wurden. Die einzelnen Module wurden jeweils ungefähr mit einem 4-wöchigen zeitlichen Abstand durchgeführt. Damit lag der Zeitrahmen für einen Durchlauf aller fünf Module inklusive Auftaktveranstaltung bei ca. sechs Monaten.

Jedes Modul hat eine bestimmte *Bezeichnung*, die in Anlehnung an die Lernfeldbezeichnungen formuliert wurde und folgende Ansprüche erfüllt:

Sie soll den Charakter einer Überschrift haben, das heißt, möglichst kurz und aussagekräftig sein, jedoch über ein bloßes Stichwort hinausgehen. Die Formulierung soll die berufliche Handlungskompetenz zum Ausdruck bringen, die im Rahmen der Qualifizierung am Ende des Moduls erwartet wird.[42]

41 Die Begriffe Trainer und Dozenten werden hier synonym verwendet. In der beruflichen Bildungspraxis setzt sich in den letzten Jahren der aus dem englischen Sprachraum stammende Begriff des Trainers zunehmend durch.

42 Vgl. Sekretariat der Ständigen Konferenz der Kultusminister der Länder in der Bundesrepublik Deutschland, 2000, S. 16.

Insgesamt ist die Qualifizierung so ausgerichtet, dass eine Moderation die Teilnehmer/innen in allen fünf Modulen begleitet. Die Aufgaben und die Funktion der Moderation als „Roter Faden" werden im Kapitel 6.3 näher erläutert.

Nachfolgende Abbildung stellt eine Übersicht der modularen Struktur der Qualifizierung dar. Bereits bei der praktischen Umsetzung des ersten Moduls „Professionelles Beraten: Von der Durchführung & Reflexion situationsorientierter und anlassbezogener Beratungsprozesse" hat es sich aus methodisch-didaktischen Gründen als sinnvoll erwiesen, die Modulstruktur der Konzeption in ihrer Reihenfolge zu verändern. Die abgebildete Reihenfolge der Module stellt eine empfohlene Reihenfolge dar.

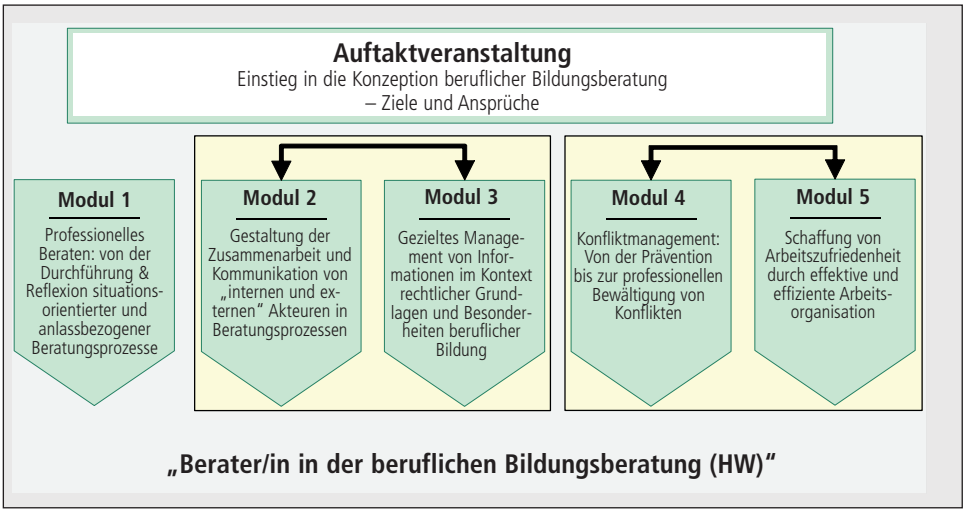


Abbildung 5: Prozessbegleitende Änderungen innerhalb der Modulstruktur

In der **Auftaktveranstaltung**, welche einen thematischen Einstieg in die Konzeption beruflicher Bildungsberatung bietet, wurden die Ziele und Ansprüche seitens des Projektteams und durch die Teilnehmer/innen formuliert. Hierbei wurde mit den Teilnehmenden eine im Projekt so bezeichnete „Inhaltszielvereinbarung" entwickelt. Nachdem den Teilnehmer/innen die Themenkomplexe jedes einzelnen Moduls dargestellt und erläutert wurden, hatten sie die Möglichkeit, zu jedem dieser Themenkomplexe ihre individuell gewünschten Themenschwerpunkte zu formulieren. Intention war es, die Qualifizierung hierdurch inhaltlich stark teilnehmerorientiert aufzubereiten. Durch dieses Verfahren konnten die eventuell unterschiedlichen Erwartungshaltungen aufeinander abgestimmt werden. Außerdem bestand dadurch die Möglichkeit, die folgenden Module auf die zuvor formulierte Erwartungshaltung gezielt abzustimmen.

Im **ersten Modul** „Professionelles Beraten: Von der Durchführung und Reflexion situationsorientierter und anlassbezogener Beratungsprozesse" standen die Grundlagen zum Thema professionelle Beratung auf der Agenda. So war z. B. die Durchführung und Reflexion von Beratungsprozessen, aber auch Fragen ethischer Grundhaltung und Werte, Thema und Inhalt des ersten Moduls. Das Modul wurde bewusst an den Anfang der Qualifizierung gestellt, da professionelles Beraten und der anlassbezogene Beratungskontext im Vordergrund stand, welcher in nachfolgenden Modulen immer wieder aufgegriffen wurde.

Im **zweiten Modul** bildeten die Gestaltung der Zusammenarbeit sowie die Kommunikation zwischen internen und externen Akteuren im Beratungsprozess den Schwerpunkt. Die Teilnehmer/innen lernten verschiedene Methoden und Instrumente zur Gestaltung von Kommunikationsprozessen kennen und konnten diese individuell und zielgruppenorientiert für ihre Beratungen umsetzen. Einen weiteren Schwerpunkt bildete die Gestaltung, Pflege und der Nutzen von Netzwerkarbeit innerhalb der beruflichen Bildungsberatung. Die Inhalte zum Netzwerkmanagement bauten dabei auf den Methoden der Kommunikation mit internen und externen Partnern auf und erweiterten sie um die jeweils spezifischen Aspekte für die einzelnen Beratungsakteure.

Im **dritten Modul** „Gezieltes Management von Informationen im Kontext rechtlicher Grundlagen und Besonderheiten beruflicher Bildung" wurden Grundlagen eines zielgerichteten und situationsorientierten Informationsmanagements vermittelt. Hierzu gehört neben dem Know-how verschiedener Rechercharten auch das jeweils individuelle Vorgehen zur effizienten und effektiven Informationsbeschaffung. Einen weiteren inhaltlichen Schwerpunkt bildeten die rechtlichen Grundlagen sowie die Besonderheiten beruflicher Bildung in Deutschland. Zum Thema rechtliche Grundlagen hatten die Teilnehmer/innen die Gelegenheit, der Dozentin vorab über das Projektteam rechtliche Fragen zu übermitteln, die dann im Modul als praktisches Beispiel bearbeitet wurden. Darüber hinaus befassten sich die Teilnehmer/innen mit Möglichkeiten der beruflichen Bildung in Europa. Da die rechtlichen Grundlagen sich im Schwerpunkt auf die Tätigkeit der Ausbildungsberatung bezogen, wurde den Gruppen hier das Angebot gemacht, die Gruppe aufzuteilen und für die Nicht-Ausbildungsberater/innen das Thema „Besonderheiten der Beratung in der beruflichen Weiterbildung" anzubieten.

Das **vierte Modul** „Konfliktmanagement: Von der Prävention bis zur professionellen Bewältigung von Konflikten" stand im Zeichen des Konfliktmanagements. Die Teilnehmer/innen lernten differenzierte Methoden,

Verfahren und Maßnahmen zur Moderation, Bewältigung und Vermeidung auftretender Konflikte in der beruflichen Bildungsberatung kennen. Außerdem wurden Möglichkeiten und Nutzen von Netzwerken zur Konfliktprävention und ihrer Bewältigung herausgestellt. Die Teilnehmenden erhielten zudem die Möglichkeit ein Vertiefungsthema für das letzte Modul zu bestimmen.

Modul 5 umfasste als thematischen Schwerpunkt die Schaffung von Arbeitszufriedenheit durch effektive und effiziente Arbeitsorganisation. Die Teilnehmenden lernten verschiedene Motivations- und Lernstrategien sowie Methoden zur Optimierung ihrer Arbeitsorganisation kennen. Einen weiteren Schwerpunkt bildeten Beratungsinstrumente für die Praxis der unterschiedlichen Beratergruppen sowie deren Einsatz und der im vorangegangenen Modul bestimmte Wahl-Themenbereich. Am Nachmittag des zweiten Tages fand zudem das Gruppenevaluierungsgespräch mit den Teilnehmer/innen statt.

In der anschließenden Grafik werden die konzipierten und erprobten thematischen Schwerpunkte der einzelnen Module dargestellt.

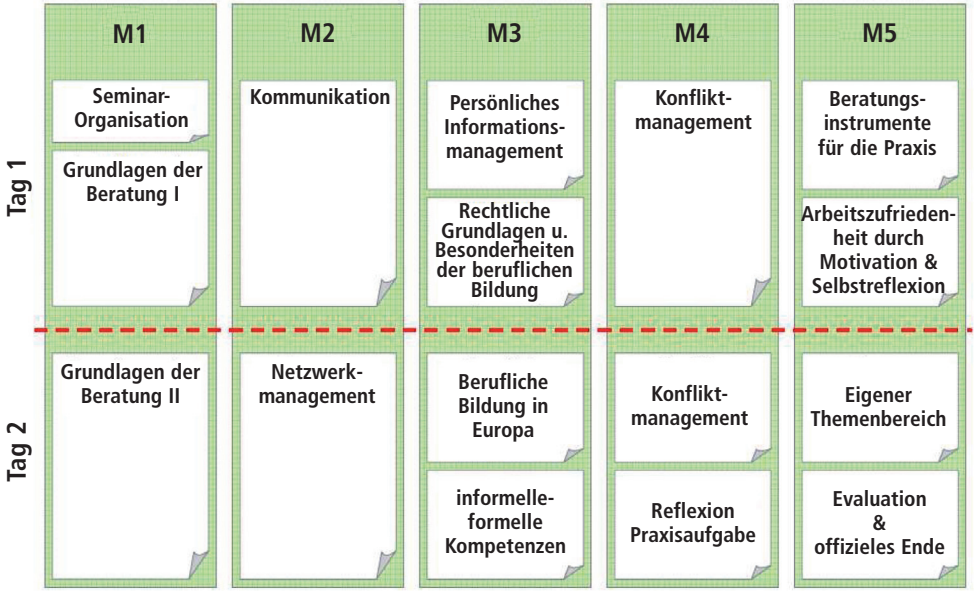


Abbildung 6: Themenschwerpunkte der einzelnen Module

5.2.5 Inhaltliche Feinplanung der Qualifizierung

Wie bereits im vorangegangenen Kapitel beschrieben, besteht die Qualifizierung „Berater/in in der beruflichen Bildungsberatung (HW)" aus einer Auftaktveranstaltung sowie fünf Modulen. Im Rahmen der didaktischen Entwicklungsarbeiten wurden zu jedem Modul im Projekt bezeichnete „Modulübersichten bzw. -tabellen" konzipiert. In diesen Modulübersichten wird die Zielsetzung des jeweiligen Moduls, dessen thematische Schwerpunkte und der zeitliche sowie methodische Rahmen benannt. Diese Modultabellen[43] stellen in curricularer Hinsicht die Grundlage der inhaltlichen Feinplanung für die Dozierenden dar.

Die Detailplanung der Module und der einzelnen Themenschwerpunkte wurden mit den Dozierenden besprochen und z. T. er- bzw. weiter ausgearbeitet. Hierbei wurde außerdem auf die vom Projektteam gewünschte handlungsorientierte Methodik und die daraus resultierenden Anforderungen an die Dozierenden, praktische Übungen in die Module mit einzubauen, Bezug genommen. Einigen Teilnehmer/innen wurde nach einer allgemeinen Einleitung in das rechtliche Themengebiet im Modul 3 die weitere Teilnahme freigestellt und das Angebot zur Bearbeitung eigener berufsbezogener Fragestellungen gemacht. Diese Möglichkeit wurde von vielen Nicht-Ausbildungsberater/innen wahrgenommen und bei den qualitativen Evaluierungsgesprächen als positiv bewertet.

Seitens der Projektakteure wurden den Dozentinnen und Dozenten bewusst keine methodisch-didaktischen und medialen Konzepte vorgegeben. Es wurde unterstellt, dass jede/r Dozent/in seinen individuellen Lehrstil hat und sich sowohl inhaltlich als auch methodisch eigene/individuelle Prioritäten setzt. Durch die Möglichkeit der individuellen Gestaltung durch die Dozierenden soll deren Flexibilität auch hinsichtlich unterschiedlicher Gruppengrößen und Teilnehmerstrukturen gefördert werden.

Entsprechend war es im Rahmen der Qualifizierung notwendig, eine Dozentenvorbereitung durch die verantwortlichen Projektpartner durchzuführen. So konnte auf der einen Seite die gewünschte Individualität der Dozentinnen und Dozenten hinsichtlich der inhaltlichen und methodischen Gestaltung der Themenschwerpunkte genutzt werden, auf der anderen Seite aber auch die jeweiligen Inhalte und Methoden auf die Zielsetzung der Qualifizierung hin geprüft und angeglichen werden. Weitere Erläuterungen zur Dozentenakquise und -vorbereitung werden in Kapitel 6.4 dargestellt.

43 Siehe hierzu Anhang II – VI (Modulübersichten).

6 ERPROBUNG DER QUALIFIZIERUNG (BESCHREIBUNG DER RAHMENBEDINGUNGEN)

Bisher wurden sowohl die Entwicklungsschritte der Qualifizierungskonzeption als auch ihr Ergebnis, das Konzept der Qualifizierung selbst, dargestellt. Im weiteren Textverlauf werden nun die Modalitäten der Erprobung der Qualifizierung im Rahmen des Projektes näher beschrieben. In den anschließenden Kapiteln werden die Erfahrungen aus dieser Erprobung – die erzielten Evaluationsergebnisse – dargestellt, um abschließend Schlussfolgerungen hieraus zu ziehen.

6.1 Standorte und zeitlicher Rahmen

Das Qualifizierungskonzept „Berater/in in der beruflichen Bildungsberatung (HW)" wurde an drei verschiedenen Standorten, den Handwerkskammern Cottbus, Düsseldorf und Rhein-Main erprobt. An jedem der drei Standorte wurde die gesamte Qualifizierung, also die halbtägige Auftaktveranstaltung sowie die fünf zweitägigen Module, durchgeführt, so dass im Rahmen der Erprobung im Projekt drei Durchläufe mit unterschiedlichen Teilnehmer/innen und an unterschiedlichen Standorten stattfanden.

Die mehrfache Durchführung der Qualifizierung – zeitversetzt an drei Standorten – brachte den Vorteil mit sich, dass im Rahmen eines dynamischen Prozesses, aus den Erfahrungen an einem Standort zeitnah Verbesserungen in der Qualifizierung am nächsten Standort umgesetzt und überprüft werden konnten.

Die nachfolgende Abbildung zeigt den zeitlichen Rahmen, wann an welchem Standort welches Modul stattfand:

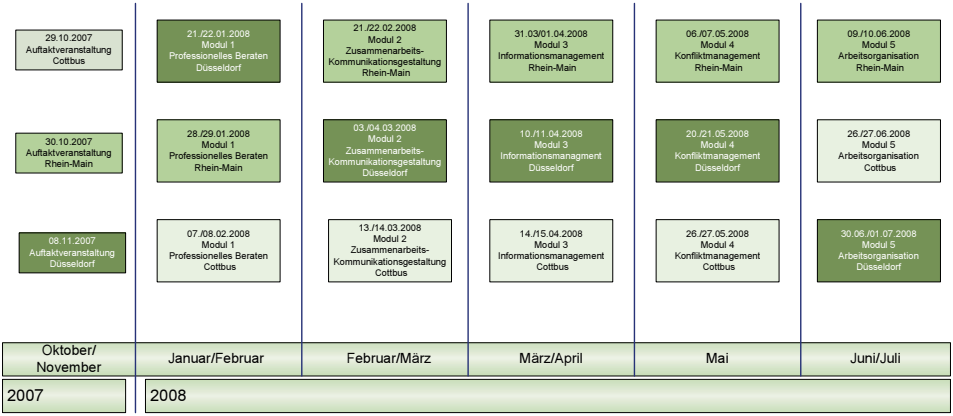


Abbildung 7: Zeitlicher Rahmen der Module pro Standort

Die Handwerkskammern, die von Anfang an als strategische Partner in das Projekt eingebunden waren, haben wie vor dem Projektstart vereinbart, im Rahmen der Erprobung den gesamten organisatorischen Teil übernommen. Im Einzelnen übernahmen sie Verantwortung für Folgendes:

- Bereitstellung der Räumlichkeiten (Hinweis: Es sollte ein für alle an der Qualifizierung Beteiligten gut erreichbarer Seminarort sein).
- Ausstattung des Seminarraums (Hinweis: Die Ausstattung sollte so gewählt werden, dass unterschiedliche, auch teilnehmeraktivierende Methoden von den Dozierenden realisiert werden konnten. Hierfür standen bspw. eine Grundausstattung von Flipcharts und Metaplanwänden sowie ggf. ein Beamer zur Verfügung.)
- Bereitstellung von Verpflegung
  – Neben Getränken wurde jeweils ein Mittagessen sowie am Nachmittag Kaffee und Kuchen bereitgestellt.

Insgesamt wurde das Projektteam durch die Handwerkskammern bzw. deren Außenstellen sehr flexibel und kooperativ unterstützt.

6.2 Teilnehmerakquise und -struktur

Die Teilnehmerakquise wurde weitestgehend von den Handwerkskammern durchgeführt. Hierzu wurden die Verantwortlichen im Vorfeld darüber informiert, für welche Zielgruppen die Qualifizierung durchgeführt werden soll und wie viele Teilnehmer/innen maximal an der Erprobung teilnehmen sollten.

Von der Projektseite wurde den beteiligten Handwerkskammern für die Teilnehmerakquise ein Informationsflyer zur Verfügung gestellt, welcher in den entsprechenden Netzwerken verteilt werden konnte.[44]

Als Zielgruppen der an den Standorten durchgeführten Modellqualifizierungen sollten grundsätzlich alle Berater/innen angesprochen werden, welche im Kontext beruflicher Beratung mit Fokus Handwerk agieren. Im Wesentlichen sind dies – wie oben erläutert – zunächst Berater/innen der Institutionen des Handwerks selbst, wie Ausbildungsberater/innen, Ausbildungsplatzentwickler/innen, Weiterbildungsberater/innen und Lehrlingswarte. Daneben waren aber auch Lehrer/innen mit Beratungsfunktion, Berater/innen von ARGEn, optierenden Kreisen und Kommunen sowie sonstige Beratungsakteure Zielgruppen der Qualifizierung.

Die tatsächliche Teilnehmerstruktur der erprobten Qualifizierung ist in der folgenden Abbildung für die jeweiligen Standorte dargestellt.

44 Ein Exemplar des Akquiseflyers befindet sich auf der begleitenden CD-ROM.

Standort	Anzahl TN	Institution	Berufsbezeichnung
Düsseldorf	12	HWK, DGB-Bildungswerk	AB[1], WB[2], Ausbildungsmatcher/in, Bildungsreferent/in
Cottbus	14	HWK, ARGE, IHK, Innung und Kreishandwerkerschaft	AB, WB, Lehrstellenvermittler/in, Geschäftsführer/in Reha-Berater/in
Frankfurt/Main	13	HWK, gib[3], VHS Offenbach, IHK, ARGE, Kreishandwerkerschaft	AB, WB, Berater/in (vorberuflich), Vermittler/in

AB[1]: Ausbildungsberater/in
WB[2]: Weiterbildungsberater/in
gib[3]: Gesellschaft für Jugendbeschäftigung

Abbildung 8: Teilnehmerstruktur der Qualifizierung

6.3 Funktion und Aufgabe der eingesetzten Moderatorin

Im Rahmen der Qualifizierungsmaßnahme wurde eine Moderatorin eingesetzt. Durch den Einsatz der Moderatorin konnte insbesondere im erstmalig entwickelten und erprobten Qualifizierungskonzept für die Beraterinnen und Berater gewährleistet werden, dass der „rote Faden" aufrechterhalten wurde.

Durch sie konnten inhaltliche Bezüge zwischen den verschiedenen Modulen – trotz des größeren zeitlichen Abstands sowie unterschiedlicher Dozierender – unmittelbar aufgezeigt und für den Lernfortschritt der Teilnehmer/innen genutzt werden. Die wesentlichen Aufgaben der Moderation werden nachfolgend kurz skizziert:

- Begrüßung und Einführung in die Thematik des jeweils aktuellen Moduls,
- Klärung (ablauf-)organisatorischer Fragen seitens der Teilnehmenden,
- Gesamtablaufdarstellung zu jedem Modul,
- Vorstellung der Dozentinnen und Dozenten,
- Ggf. Vorstellung und Einbindung weiterer Personen (insbesondere des Projektteams sowie des Evaluationsteams),
- Unterstützung bei der Einordnung der einzelnen Themen in das Gesamtkonzept.

6.4 Akquise und Vorbereitung der Dozierenden

Die Dozent/innen wurden entweder gezielt zu einzelnen Themenkomplexen oder für ganze Module akquiriert. Hierbei wurde grundsätzlich auf bestehende und bewährte Netzwerke in der handwerksbezogenen und arbeitnehmerorientierten Erwachsenenbildung zurückgegriffen. Der Fokus der Akquise richtete sich auf solche Dozent/innen, die über umfangreiche Erfahrung in der handwerksbezogenen Erwachsenenbildung verfügen und z. T. selbst aus dem Handwerk oder dessen Umfeld stammen. Eine hohe Affinität zur

Berufswelt der Zielgruppe seitens der Dozentinnen und Dozenten war damit in den meisten Fällen gegeben.

Die Dozierenden erhielten u. a. eine Skizze zur Konzeption „Beruflicher Bildungsberatung" (HW) sowie einen Auszug aus dem Zwischenbericht, in dem die Aufgaben der unterschiedlichen Beratungsakteure in der bestehenden Struktur beschrieben sind (Teilnehmerprofil).

Darüber hinaus erhielten sie alle für das Projekt relevanten Informationen. Hierzu gehörten Werbeflyer zum Projekt und zur Teilnehmerakquise, der veröffentlichte Zwischenbericht sowie eine detaillierte Modulstruktur und Informationen zur Teilnehmerstruktur und Gruppengröße.

Die Detailplanung der Module wurde mit den Dozierenden besprochen und ggf. weiter ausgearbeitet. Hierbei wurde außerdem die Notwendigkeit des Einsatzes der im Konzept verankerten handlungsorientierten Methodik und die damit einhergehenden Anforderungen an die Dozent/innen, praxisbezogene Übungen zu realisieren und die Erfahrungen der Teilnehmer/innen zu beachten, herausgestellt.

Mit ihrer Mitwirkung am Projekt verpflichteten sich die Dozent/innen, an den Evaluierungen teilzunehmen.

In der folgenden Aufzählung sind die den Trainer/innen zur Verfügung gestellten Materialien für deren persönliche Vorbereitung vollständig angeführt:

- Entwurf zur Qualifizierungskonzeption (Rahmenstoffplan),
- Einzelne Modulübersichten bzw. -tabellen,
- Projekt- und Akquiseflyer,
- Zwischenbericht zum Projekt,
- Dozentenleitfaden mit Hinweisen zur konzeptionell verankerten didaktisch-methodischen Vorgehensweise,
- Bei Bedarf: Literatur- sowie Materialhinweise zu den entsprechenden Themenkomplexen.

Darüber hinaus oblag es – wie in der Erwachsenenbildung üblich – den Dozierenden, eigene, bewährte Materialien einzusetzen bzw. sich entsprechende Materialien zusätzlich zu beschaffen.

6.5 Material und passwortgeschützter Internetbereich für die Teilnehmenden

Zu Beginn der Qualifizierung erhielten alle Teilnehmer/innen einen Materialordner. In diesem waren Materialien zu dem Themenkomplex des ersten Moduls bereits zusammengestellt. Darüber hinaus waren für alle folgenden Module einzelne Register vorbereitet, welche im Laufe der Qualifizierung durch die Teilnehmenden vervollständigt werden konnten.

Zu jedem weiteren Modul erhielten die Teilnehmer/innen von den jeweiligen Dozent/innen bzw. dem Projektteam individuell vorbereitete Materialien. Diese Materialien bestanden bspw. aus Arbeitsaufträgen oder auch grundlegendem oder weiterführendem Informationsmaterial und wurden unmittelbar vor Ort zur Verfügung gestellt.

Darüber hinaus wurde während der laufenden Modellqualifizierung ein passwortgeschützter Internetbereich eingerichtet, in welchem weiteres, individuell von den jeweiligen Dozent/innen eingesetztes Material sowie die vom Projektteam erstellten Fotoprotokolle zur Verfügung gestellt wurden.

7 ZUM METHODISCHEN VORGEHEN DER EVALUIERUNG

Als wissenschaftliche Begleitung war das Forschungsinstitut für Berufsbildung im Handwerk (FBH) an der Universität zu Köln nach der qualitativen Unterstützung der Projektleitung bei der Konzipierung der curricular bedeutsamen Teile der Qualifizierung in der zweiten Projektphase der „Beratungsoffensive Handwerk" beauftragt, die Qualifizierungsmaßnahme „Berater/in in der beruflichen Bildungsberatung (HW)" formativ und summativ zu evaluieren. Die Untersuchungsschwerpunkte definierten sich hierbei aus den Zielen der Qualifizierungskonzeption:[45]

- Erweiterung der Handlungskompetenz der Teilnehmerinnen und Teilnehmer,
- Einbindung von Praxiserfahrung der Teilnehmenden,
- Aufbau und Förderung der aktiven Netzwerkarbeit.

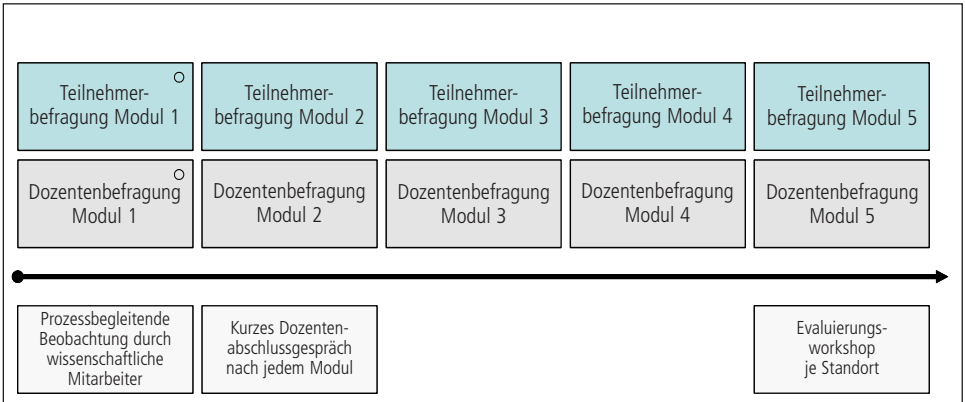
Wesentliches Ziel der Evaluierung war es, die Perspektiven der Befragten hinsichtlich der zu untersuchenden Fragestellungen umfassend transparent zu machen und einen Vergleich der einzelnen Ergebnisse zu ermöglichen. Zudem sollte die Evaluierung eine zeitnahe Rückmeldung im laufenden Projekt- bzw. Qualifizierungsprozess liefern, um bereits prozessbegleitende Anpassungen in der Qualifizierungskonzeption vornehmen zu können.

Entsprechend der Untersuchungsschwerpunkte verwendete die wissenschaftliche Begleitung zur Evaluation der Qualifizierung sowohl quantitative als auch qualitative Erhebungsmethoden.[46] Ein Mix von Untersuchungsmethoden bot die Möglichkeit einer wechselseitigen Validierung der Ergebnisse sowie die Nutzung spezifischer Vorteile der jeweiligen Methode.

Einen Überblick zum Evaluationsdesign und den entsprechenden Erhebungszeiträumen gibt die folgende Grafik:

45 Vgl. zur Zielsetzung nochmals Kapitel 5.2 Ausgangslage und Grundidee der Qualifizierung „Berater/in in der beruflichen Bildungsberatung (HW)".

46 Einen Überblick über unterschiedliche Evaluationsinstrumente/-methoden und deren Anwendbarkeit findet sich bei Diekmann, A., 2002, S. 371 ff. sowie Bortz, J./ Döring, N., 2005.



(1) Es wurde dabei jedes Themengebiet evaluiert, welches von unterschiedlichen Dozierenden vorgestellt und unterrichtet wurde.
(2) Es wurden, jeweils die Dozierenden evaluiert, die im jeweiligen Modul aktiv waren.

Abbildung 9: Überblick zum Evaluierungsdesign und den entsprechenden Erhebungszeiträumen

Im Untersuchungszeitraum Dezember 2007 bis Juni 2008 wurden sowohl die Teilnehmerinnen und Teilnehmer der Qualifizierung an allen drei Standorten der Modellqualifizierung befragt als auch die Dozent/innen, die zu einzelnen Themenbereichen vom Projektteam engagiert wurden.

Die mittels Fragebogen standardisierte Befragung wurde in jedem Modul durchgeführt. Zeigten sich Besonderheiten und Auffälligkeiten im Dozentenfragebogen, wurde nach jedem Modul zusätzlich ein kurzes Gespräch mit den jeweiligen Dozierenden geführt, um an diesen Punkten für Klärung zu sorgen. Um nach Abschluss der gesamten Qualifizierung eine Rückmeldung zu der Konzeption insgesamt zu erhalten und bestimmte Aspekte vertieft zu befragen, fand mit Abschluss des letzten Moduls an jedem Modellstandort ein qualitativer Evaluierungsworkshop statt.

Die konkrete Vorgehensweise hinsichtlich der jeweiligen Erhebungsform wird im Folgenden erläutert. Dementsprechend wird auch auf praktische sowie methodische Schwierigkeiten aufmerksam gemacht, die bei der späteren Auswertung und Interpretation der Ergebnisse zu berücksichtigen sind.

7.1 Quantitative Erhebung

Die standardisierte Befragung der Teilnehmer/innen der Qualifizierung mittels Fragebogen wurde zu jedem einzelnen Modul bzw. der unterschiedlichen Themenbereiche eines Moduls durchgeführt. Die Standardisierung ermöglicht grundsätzlich einerseits die Anonymität der Befragten zu wahren sowie andererseits eine gute Vergleichbarkeit der Ergebnisse aller beteiligten Modellstandorte

zu gewährleisten.[47] Bei der Befragung handelte es sich nicht um eine Bewertung des Lernerfolgs der Teilnehmenden, sondern um eine Betrachtung des Qualifizierungsprozesses.[48]

Der Fragebogen ist gemäß den genannten Untersuchungsschwerpunkten aufgebaut worden. Die Abfrage soziodemografischer Daten, wie Alter, Geschlecht und Beraterfunktion, ermöglichte die Auswertung und Interpretation der Ergebnisse nach unterschiedlichen Zielgruppen sowie möglichen Abhängigkeiten. Die Differenzierung des Fragebogens hinsichtlich der einzelnen Themenbereiche in einem Modul erwies sich zudem als sinnvoll, um auch Rückschlüsse auf die Relevanz einzelner Inhalte wie auch auf die Dozierenden gewährleisten zu können.

Für den Zeitpunkt der Befragung im direkten Anschluss an das entsprechende Modul bzw. Themenbereich sprach, dass eine Befragung zu einem späteren Zeitpunkt zwar ggf. eine Beurteilung der Nachhaltigkeit hätte verbessern können, jedoch eine erhöhte Gefahr der Panelmortalität (Aus- oder Wegfall von Personen aus einer bereits untersuchten Stichprobe) bestanden hätte. Auch war fraglich, ob die Befragten zu einem späteren Zeitpunkt noch in der Lage gewesen wären, eine differenzierte Beurteilung zu den einzelnen Modulen, Themenbereichen oder Dozent/innen abzugeben.

Um die Perspektiven aller Akteure der Qualifizierung umfassend transparent zu machen und einen Vergleich der Ergebnisse zu ermöglichen, wurden neben den Teilnehmenden auch die Dozierenden der einzelnen Module befragt. Die Befragung erfolgte ebenfalls in standardisierter Form durch Fragebögen. Diese wurden im Anschluss an die einzelnen Module bzw. Lerneinheiten an die betreffenden Personen ausgeteilt und vor Ort von diesen ausgefüllt oder im Nachhinein postalisch an die wissenschaftliche Begleitung zurückgesendet.

Kritisch zu bedenken waren im Rahmen einer standardisierten Erhebung die relativ geringen Stichprobengrößen. Dies galt insbesondere für eine differenzierte Auswertung nach Standorten oder Statusgruppen. Eine Auswertung unter Berücksichtigung der abschließenden qualitativen Gruppengespräche, wie auch der prozessbegleitenden Beobachtung, war deshalb zur (zusätzlichen) Überprüfung und Sicherung der Validität notwendig.

Ebenfalls kritisch zu bedenken war auch, dass die Beurteilung der Themenbereiche durch die Teilnehmer/innen stark davon beeinflusst hätte werden können, welchen individuellen Eindruck der/die jeweilige Dozent/in bei den Befragten hinterlassen hat. Um zu verhindern, dass die Erwartungen, welche die Teilnehmer/innen an ein Thema stellten, zu stark von den Schwerpunkten, die der Dozierende setzte, abwichen, wurde im Vorfeld der Module auf ein ausführliches Briefing der Dozent/innen durch die Projektpartner Wert gelegt. Die kreative Freiheit der Dozierenden sollte jedoch möglichst uneingeschränkt bleiben, um deren Authentizität zu wahren.

47 Weitere Ausführungen zu Vorteilen sowie zum Vorgehen von schriftlichen Befragungen siehe Bortz, J./ Döring, N. 2005, S. 253 ff.

48 Eine Feststellung des Lernerfolgs und Praxistransfers konnte durch die Evaluation im Projekt letztlich nicht geleistet werden. Hierzu wären grundsätzlich längerfristige Untersuchungen mit größeren zeitlichen Abständen im Anschluss der Qualifizierung über den Projektzeitraum hinaus nötig.

7.2 Qualitative Erhebung

7.2.1 Prozessbegleitende Beobachtung

Bei der Durchführung der einzelnen Module war jeweils immer eine Person der wissenschaftlichen Begleitung des Projektes anwesend. In der Regel übernahm diese keine aktive Rolle in der Durchführung der Module, sondern hat das Geschehen beobachtend begleitet. Die Teilnehmer/innen und Dozent/innen der Qualifizierung waren über die Anwesenheit der wissenschaftlichen Begleitung entsprechend informiert.

Die durch die Beobachtung gewonnenen Erkenntnisse dienen der Vertiefung des durch die standardisierte Befragung erhobenen Datenmaterials sowie dessen Validierung.

Um an allen Standorten und zu jedem Modul möglichst umfassende und vergleichbare Informationen zu gewinnen, wurde die Beobachtung durch einen Beobachtungsleitfaden gestützt, der die Berücksichtigung bestimmter Beobachtungskriterien sicherstellte. Gleichzeitig bot dieser auch die Möglichkeit, Besonderheiten, Auffälligkeiten etc. festzuhalten.

In Anbetracht der Beobachtung der Module ist kritisch anzumerken, dass die Objektivität der Beobachtung grundsätzlich durch die subjektive Einstellung des Beobachtenden gemindert werden kann. Es spielen hierbei sowohl die Beziehung zwischen dem Beobachtenden und den Beobachteten eine Rolle als auch Momente der Sympathie bzw. Antipathie. Faßbender empfiehlt daher an dieser Stelle auf mehrere Beobachter zurückzugreifen, deren Beobachtungen sich im weiteren Verlauf der Untersuchung gegenseitig validieren können.[49] Aus personellen Gründen konnte die wissenschaftliche Begleitung des Projektes dieser Empfehlung nicht konsequent folgen. Wenn möglich, wechselte sich die wissenschaftliche Begleitung jedoch bei der Beobachtung an einem Standort ab.

7.2.2 Evaluierungsgespräch

Den Abschluss der Evaluation bildete ein qualitatives Evaluierungsgespräch mit den Teilnehmerinnen und Teilnehmern. Dieses wurde im Anschluss an das fünfte und letzte Modul an allen drei Modellstandorten geführt. Ziel war es, die standardisierten Ergebnisse an den Stellen, die einer vertiefenden Erörterung bedurften, qualitativ zu präzisieren. Die qualitativen Evaluierungsgespräche konzentrierten sich nicht, wie die standardisierte Befragung mittels Fragebogen, auf einen einzelnen Themenbereich, sondern nahmen modulübergreifend die gesamte Konzeption in das Blickfeld der Beurteilung. Zum Teil angelehnt an Modellvorstellungen zur Didaktik, wie sie insbesondere von Heimann im Rahmen des sogenannten Berliner Modells[50] grundgelegt wurden, fokussiert das Gespräch didaktische Entscheidungs- und Bedingungsfelder, die in der vorliegenden Qualifizierung konzeptionell Beachtung gefunden haben.

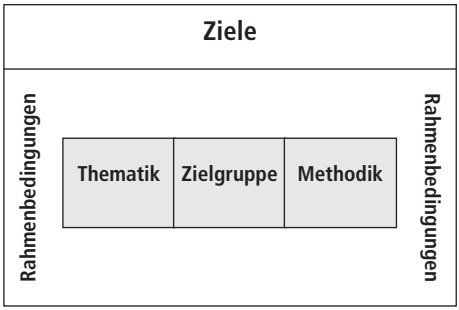


Abbildung 10: Strukturraster zur Evaluation von Gesprächen

49 Vgl. Faßbender, S., 1973, S. 2.

50 Vgl. Heimann, P./Otto, G./Schulz, W., 1979.

Im Hinblick auf die Beurteilung durch die Teilnehmer/innen lassen sich die einzelnen Felder der Grafik wie folgt präzisieren:

- Qualitative Beurteilung der Themenbereiche in ihrem Gesamtzusammenhang (Relevanz der umgesetzten Themen, ggf. fehlende Themen);
- Qualitative Beurteilung von Umfang und Struktur der Qualifizierung (Reihenfolge der Module/Themenbereiche, zeitlicher Umfang der Module/Themenbereiche);
- Qualitative Beurteilung der Netzwerkarbeit innerhalb der Qualifizierung;
- Qualitative Beurteilung der methodischen Gestaltung der Qualifizierung (förderlich und hinderlich für das eigene Lernen und Verstehen);
- Qualitative Beurteilung der Rahmenbedingungen der Qualifizierung (förderlich und hinderlich für das eigene Lernen und Verstehen).

Die Forschungsliteratur schlägt zur Erhebung in Gruppen zum einen die Methode der Gruppendiskussion, zum anderen die Methode des Gruppeninterviews vor.[51] Aufgrund der thematischen Vielfalt der zu vertiefenden Punkte wurde im Projekt keine dieser Evaluationsmethoden in Reinform durchgeführt, sondern ein Evaluierungsmix konzipiert, in dem sich sowohl das Gruppeninterview in Form von konkreten Fragen als auch Anteile der Gruppendiskussion wiederfinden. Thematisch geschlossene Interessenbereiche wurden wiederum durch Meinungsbilder abgefragt. Schwerpunktmäßig bestand der Evaluierungsworkshop aus den folgenden Elementen:[52]

- **Prioritätenabfrage** der Themenbereiche, differenziert nach Statusgruppen, anhand einer Bewertungsvorlage sowie vertiefenden Fragen zur Modulstruktur und Themenabfolge;
- Teilstandardisierte **Gruppengespräche** zum Qualifizierungsziel „Aufbau und Förderung aktiver Netzwerkarbeit" im Rückblick auf die gesamte Qualifizierung;
- **Kleingruppendiskussion** in zwei Gruppen über jeweils eine Fragestellung zur methodischen Gestaltung oder den Rahmenbedingungen der Qualifizierung.

Aus zeitökonomischen Gründen wurde in der Kleingruppendiskussion das Vorgehen gewählt, dass eine Gruppe die methodische Gestaltung der Qualifizierung beurteilte, während die andere Gruppe eine Bewertung der Rahmenbedingungen der Qualifizierung vornahm. Die Gruppen sammelten ihre Ergebnisse in Form von Schlagworten auf Moderationskarten. Diese wurden im Anschluss an Metaplanwänden der anderen Gruppe präsentiert und von dieser ergänzt oder kontrovers diskutiert.

Im Rahmen des Evaluierungsgesprächs konnten die Teilnehmer/innen ihre Erfahrungen, Meinungen, Empfehlungen und auch Kritikpunkte bezüglich der entsprechenden Aspekte anbringen. Ein Diskussionsleitfaden diente der wissenschaftlichen Begleitung zur strukturierten Durchführung des Gesprächs und vergleichbaren standortübergreifenden Dokumentation. Situativ konnten immer vertiefende Fragen ergänzt werden. Dokumentiert wurde in Form einer Tonbandaufnahme, die wiederum durch ein schriftliches Protokoll ergänzt wurde. Weitere Dokumentationen liegen in Form der ausgefüllten Bewertungsvorlage zu den Themenbereichen vor sowie von Fotoprotokollen der Metaplanwände.

51 Vgl. hierzu ausführlich z. B. Bortz, J./ Döring, N., 2005; Flick, U., 2006, S. 168 ff. sowie Lamnek, S., 1989, S. 161 ff.

52 Siehe Anhang X: Konzeptübersicht abschließende Evaluierungsworkshops.

Die Evaluierungsgespräche dauerten zwischen 120 und 150 Minuten und wurden ohne Anwesenheit eines Dozierenden oder der Moderatorin durchgeführt. Insgesamt kann festgehalten werden, dass die Teilnehmer/innen mehrheitlich positiv auf die individuelle Befragung reagierten. Sie äußerten ihre Meinungen frei und gaben bereitwillig Auskunft.

8 ERGEBNISSE DER EVALUIERUNG

Im Folgenden werden die Ergebnisse der Evaluierung entsprechend der Qualifizierungsziele aufbereitet und vorgestellt. Das Kapitel stützt sich auf die Auswertung der schriftlichen und mündlichen Befragungen. Aufgrund der kleinen Teilnehmer-Stichprobe (N = 39) werden die Ergebnisse standortübergreifend, aber themendifferenziert, dargestellt und nur im Falle von Unterschieden oder Auffälligkeiten explizit einzeln betrachtet.

Als Grundlage für die Interpretation der Ergebnisse wird ein Überblick über die Strukturdaten der Teilnehmer/innen vorangestellt.

8.1 Rückmeldung der Teilnehmenden

8.1.1 Strukturdaten der Teilnehmenden

Insgesamt nahmen 39 Personen[53] an der Qualifizierung teil. Davon waren 21 Männer und 18 Frauen. Der Altersdurchschnitt betrug ca. 46 Jahre und die durchschnittliche Berufserfahrung 11 Jahre.

Betrachtet man den beruflichen Hintergrund der Teilnehmerschaft so zeigt sich, dass 32 Personen über eine duale Berufsausbildung verfügen. Von diesen haben wiederum 15 Personen zusätzlich ein Studium abgeschlossen. Insgesamt absolvierten 21 Personen ein Studium. Über eine beratungsrelevante Zusatzqualifikation verfügen bereits 22 Personen.

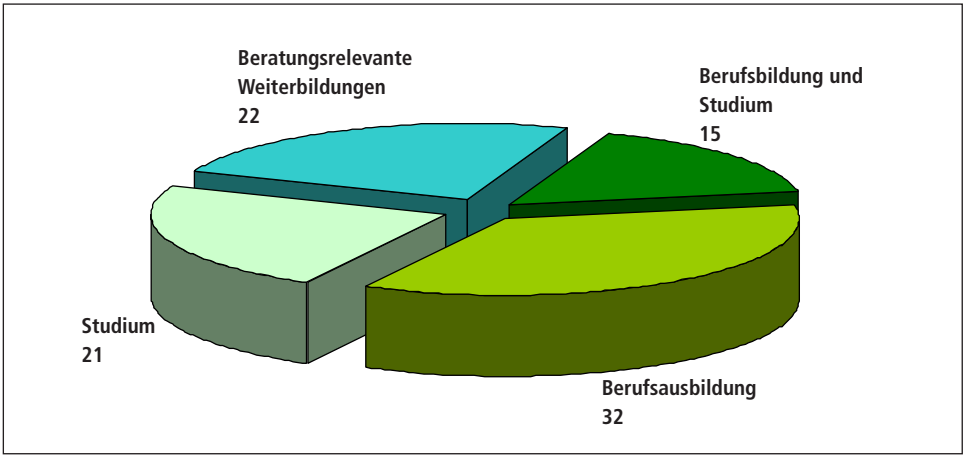


Abbildung 11: Berufliche Vorbildung der Teilnehmenden

53 Von den 39 Teilnehmer/innen haben 38 Personen Angaben zu ihren Strukturdaten gemacht.

Die Zuordnung der Befragten zu einem der Beratungsbereiche (*vorberufliche Bildung, berufliche Erstausbildung* und *berufliche Weiterbildung*) gestaltete sich schwierig. Während sich 16 Personen explizit als Ausbildungsberater/in, drei als Weiterbildungsberater/in und zwei als Berater/in für passgenaue Vermittlung bezeichnen, müssen die Anderen aufgrund bspw. folgender Angaben unter „Sonstiges" zusammengefasst werden: Sachbearbeiter für …, Pädagogischer Mitarbeiter, Angestellter etc.[54] Bei einer differenzierten Auswertung der Ergebnisse nach Statusgruppen führt dieser Umstand leider zu keinen belastbaren Ergebnissen. Es wird jedoch der Schluss zugelassen, dass sich die z. T. fehlende Identifikation mit einem konkreten Beratungsfeld eben durch das Fehlen eines klaren Berufsprofils und formaler Stellenbeschreibungen begründen lässt. Im direkten Zusammenhang damit steht auch die Schwierigkeit mancher Teilnehmer/innen, innerhalb ihrer Organisation tatsächliche Beratungstätigkeiten wahrnehmen zu können. Eine Profilschärfung würde an dieser Stelle einerseits die Basis für ein Selbstverständnis als Beraterin bzw. Berater bilden, andererseits die Abgrenzung des persönlichen Aufgabenbereichs bzw. der Verantwortlichkeiten erleichtern.

8.1.2 Vermittlung zentraler Beratungskompetenzen durch Erweiterung der Handlungskompetenz

Der Zielsetzung, die Handlungskompetenz der teilnehmenden Berater/innen zu erweitern bzw. zu fördern, wurde in der Qualifizierungsmaßnahme durch verschiedene konzeptionelle und didaktische Aspekte entsprochen. Dieser Anspruch, inhaltlich ein möglichst hohes Maß an Praxisrelevanz zu erreichen, ging nicht zuletzt auf den Wunsch der potentiellen Teilnehmer/innen zurück. Informationen hierzu lieferten die Ergebnisse der ersten Projektphase (siehe Zwischenbericht). Eine Inhaltszielvereinbarung in der Auftaktveranstaltung sollte den Teilnehmenden der Qualifizierung zudem die Möglichkeit bieten, durch Themenwünsche Einfluss auf die inhaltliche Ausgestaltung nehmen zu können. Dieses Angebot wurde an den drei Modellstandorten nur begrenzt wahrgenommen, weshalb der thematische Aufbau der Qualifizierung vorwiegend auf den Evaluierungsergebnissen der ersten Projektphase beruht und nur in geringem Maße angepasst wurde.[55]

Die Beurteilung der *Relevanz der Inhalte* der verschiedenen Themenbereiche für die berufliche Praxis ist vor allem in Hinblick auf die verschiedenen Bereiche, v*orberufliche Bildungsberatung*, *Ausbildungsberatung* und *Weiterbildungsberatung,* interessant. Da aufgrund der kleinen Stichprobe und zu unterschiedlicher Angaben zum beruflichen Tätigkeitsbereich eine differenzierte Auswertung der standardisierten Ergebnisse zu dieser Frage keine aussagekräftigen Ergebnisse lieferte, wurde die Frage im abschließenden Evaluierungsgespräch mit den Teilnehmerinnen und Teilnehmern nochmals qualitativ erhoben. Die Auswertung lieferte folgende Erkenntnisse:[56]

54 Quelle: Anonymisiertes Formular „Fragen zur Person" und standardisierte Teilnehmerbefragung.

55 Einen Überblick über die Themenbereiche gibt die Abbildung 6: Themenschwerpunkte der einzelnen Module.

56 Die Relevanz wurde auf einer Punkteskala von 0 bis 3 gemessen. 0 Pkte. = überhaupt nicht relevant, 1 Pkt. = eher relevant, 2 Pkte. = relevant, 3 Pkte. = sehr relevant. Die Balkenlänge entspricht somit dem Mittelwert der Punkteanzahl der verschiedenen Beratergruppen.

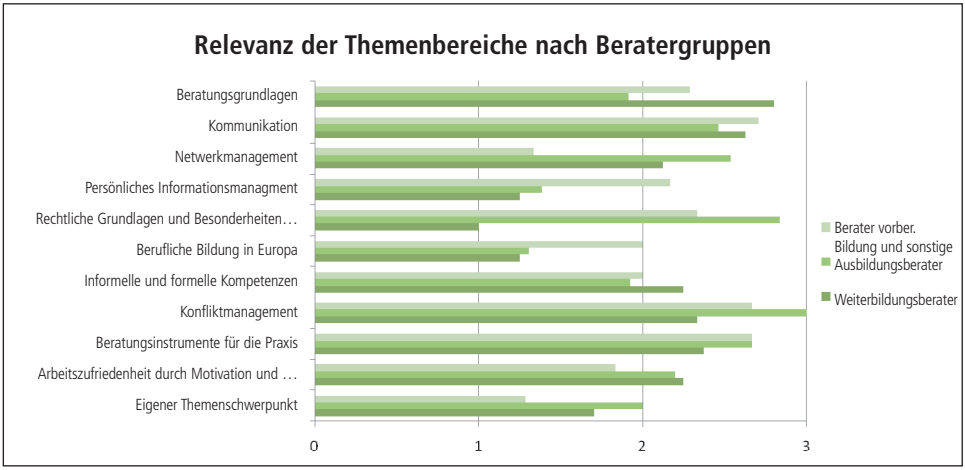


Abbildung 12: Relevanz der Themenbereiche nach Beratergruppen

Wie bereits aufgrund der heterogenen Teilnehmerschaft zu vermuten war, wird differenziert nach Statusgruppen, die Relevanz der Themen sehr unterschiedlich beurteilt. Vor allem gilt dies für die Themenbereiche: *Beratungsgrundlagen*, *Netzwerkmanagement* und *Rechtliche Grundlagen und Besonderheiten (kurz: Rechtliche Grundlagen)*. Die größte Varianz besteht beim Themenbereich der *Rechtlichen Grundlagen*. Dieser besitzt für Weiterbildungsberatende die geringste Relevanz. Dies bestätigt die bereits im Vorfeld des Moduls getroffene konzeptionelle Entscheidung, dass zu diesem Themenbereich an allen drei Standorten eine freiwillige Binnendifferenzierung vorgenommen werden sollte. Während die *Rechtlichen Grundlagen* für die Ausbildungsberater/innen von großer Bedeutung waren, wurde den Beratern der Weiterbildung und vorberuflichen Bildung, nach einer allgemeinen Einleitung in dieses Thema, die weitere Teilnahme freigestellt und das Angebot gemacht, parallel eigene Fragestellungen bearbeiten zu können. Diese eigenen Fragestellungen wurden im Vorfeld des Moduls an allen Standorten erfragt. Nicht-Ausbildungsberatende, die sich für die Teilnahme an der Arbeitsgruppe zu *Rechtlichen Grundlagen* entschieden, begründeten ihre Entscheidung damit, dass es für sie von Interesse war, einen Einblick zu erhalten, mit welchen Rechtsfragen ihre Beraterkollegen konfrontiert werden und wie mit diesen umzugehen ist.

Für die Ausbildungsberater/innen hätte der Themenbereich *Rechtliche Grundlagen und Besonderheiten beruflicher Bildung* sowie *Konfliktmanagement* einen noch größeren zeitlichen Rahmen einnehmen dürfen, da diese Beratergruppe häufig mit Konfliktsituationen bzw. Konfliktgesprächen konfrontiert ist, in denen sie entweder als neutrale Dritte die Position des Klärungshelfers bekleiden oder selbst eine Konfliktpartei darstellen. Zusätzlich zu anderen Teilnehmenden merkten jedoch auch einige befragte Ausbildungsberatende an, dass der gewählte Zeitrahmen für dieses Thema dann als ausreichend gilt, wenn sich die Qualifizierung zukünftig vorwiegend an Berufseinsteiger/innen richten sollte. Bei einer ggf. zukünftigen Konkretisierung der

Zugangsvoraussetzungen bzw. Zielgruppe der Qualifizierungskonzeption sind somit Auswirkungen auf die inhaltlich/thematischen Anteile zu berücksichtigen. Als Einstiegsqualifizierung sollte nach Meinung einiger Befragter kein Schwerpunkt unter den verschiedenen Themen gesetzt werden, da es das Ziel einer solchen Konzeption sein sollte, Neulingen in der Beraterlandschaft beruflicher Bildung einen Überblick zu geben.

Der Themenbereich *Konfliktmanagement* wurde neben den Ausbildungsberater/innen auch von den anderen Beratergruppen als *relevant* bis *sehr relevant* erachtet. Des Weiteren gilt dies für die Themen *Kommunikation* und *Beratungsinstrumente für die Praxis*. Auch bei der Bewertung des Themas *informelle und formelle Kompetenzen* divergieren die drei Beratergruppen wenig stark auseinander. Im Vergleich zu den zuvor genannten Themenbereichen liegt die Bewertung der Relevanz hier bei *weniger relevant* bis *relevant*. Ähnliches gilt für den Themenbereich *Arbeitszufriedenheit durch Motivation und Selbstreflexion*.

Die geringste Praxisrelevanz schrieben die insgesamt befragten Teilnehmenden dem Thema *Berufliche Bildung in Europa* sowie dem Thema *Persönliches Informationsmanagement* zu. Überraschenderweise trifft dies auch auf den eigenen, von Standort zu Standort variabel wählbaren, Themenschwerpunkt zu. Möglicherweise lagen hier die individuellen Erwartungen der Teilnehmer/innen und die thematische Ausgestaltung durch den hierfür eingesetzten Dozierenden zu weit auseinander.

Auf die Frage, ob und ggf. welche Themen aus Sicht der Teilnehmenden noch in die Qualifizierung aufgenommen werden sollten oder nicht ausreichend behandelt wurden, nannten die Befragten schwerpunktmäßig die folgenden Punkte:

- (nachhaltige) Dokumentation von Beratungsprozessen / Datenschutz,
- Supervision,
- Zeitmanagement.

Bei der didaktischen Ausgestaltung wurde Wert darauf gelegt, dass im Rahmen der Qualifizierung nicht nur eine theoretische Wissensvermittlung durch die Dozierenden im Vordergrund stand. Im Sinne der Handlungsorientierung sollten die Inhalte methodisch so aufbereitet werden, dass die Beraterinnen und Berater selbst mit eingebunden und aktiv gefordert werden.

Die dementsprechende Einschätzung der Aussage „Die Inhalte wurden m. E. praxisnah vermittelt." führte in der standardisierten Befragung der Teilnehmer/innen differenziert nach Themenbereichen zu den folgenden Ergebnissen:

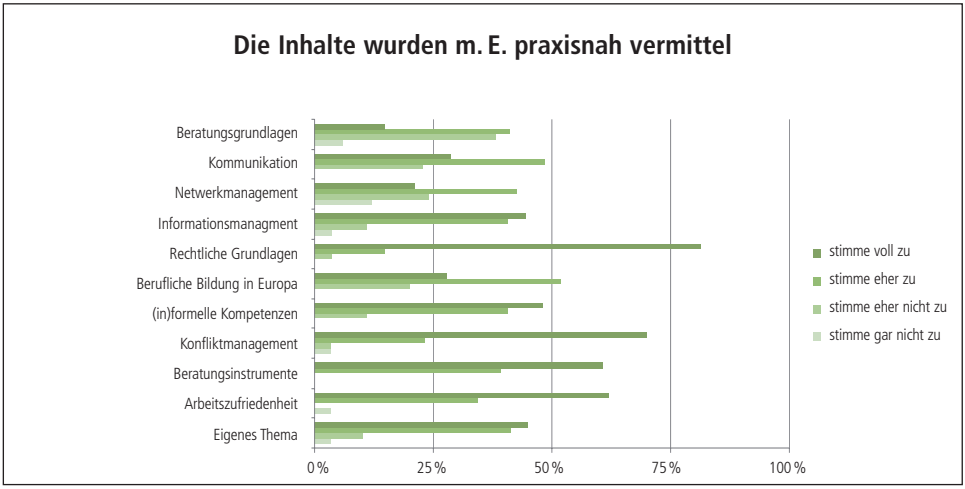


Abbildung 13: Auswertung zum Ziel der praxisnahen Vermittlung der Themenbereiche/Inhalte

Das Thema *Rechtliche Grundlagen* erhielt eine volle Zustimmung von 81,48 % der befragten Teilnehmer/innen (n = 22)[57], gefolgt von *Konfliktmanagement* mit 70 % (n = 21). Aus den prozessbegleitenden Beobachtungen der wissenschaftlichen Begleitung ließ sich entnehmen, dass die behandelten Inhalte beider Themenbereiche den Teilnehmerinnen und Teilnehmern eine Vielzahl an Anknüpfungspunkten zu Erfahrungen in ihrer beruflichen Praxis lieferten. Methodisch unterschieden sich die Themenbereiche dadurch, dass im Bereich *Rechtliche Grundlagen* im Gruppengespräch Praxisfälle reflektiert wurden, während im Modul *Konfliktmanagement* aktiv in Form von Rollenspielen und Demonstrationen gearbeitet wurde. Die qualitativen Evaluierungsgespräche kamen diesbezüglich zu dem Ergebnis, dass es die Befragten vor allem als sehr positiv empfanden, im Vorfeld zu Modul 3 (siehe Anhang IV) Rechtsfragen zu Fällen aus ihrem Berufsalltag einschicken zu können, auf die sich der Dozierende dann gezielt vorbereiten konnte.

Mehr als die Hälfte der Befragten ist der Meinung, dass auch die Themen *Arbeitszufriedenheit (*62,07 %; n = 18) und *Beratungsinstrumente* (60,71 %; n = 17) praxisnah vermittelt wurden.

Geht man nicht nur von den Stimmen aus, die voll zustimmen, sondern berücksichtigt den insgesamt positiven Beurteilungsbereich (zzgl. der Teilnehmer/innen, die eher zustimmen), so ergibt sich ein mehrheitlich positives Bild der Befragung. Alle Themenbereiche wurden von mehr als der Hälfte der Befragten positiv hinsichtlich der praxisnahen Vermittlung bewertet. Lediglich zwei Themen-

57 Im Folgenden ist zu beachten, dass den „n" der einzelnen Themenbereiche unterschiedliche Grundgesamtheiten „N" zugrunde liegen, da Gruppengrößen innerhalb der einzelnen Themenbereiche durch Abwesenheiten/Krankheitsfälle etc. zum Teil voneinander abweichen.

bereiche fallen bei der Auswertung auf: 44,12 % (n = 15) der Befragten sind der Meinung, dass das Thema *Beratungsgrundlagen* (eher) nicht praxisnah vermittelt wurde. Das Thema *Netzwerkmanagement* wird mit 36,36 % (n = 12) ähnlich wenig praxisnah in seiner Vermittlung angesehen.

Als Begründungen für die schwache Bewertung des Themenbereichs *Beratungsgrundlagen*, welches als ein komplettes zweitägiges Modul die Einführung in die Qualifizierung darstellte, können Aussagen aus dem qualitativen Evaluierungsgespräch angeführt werden. Die Teilnehmer/innen empfanden dieses Thema mehrheitlich als zu theoretisch und in der Umsetzung wenig strukturiert. Die Reflexion des hierbei eingesetzten Dozierenden und Beobachtungsergebnisse der wissenschaftlichen Begleitung kommen an dieser Stelle zu dem Schluss, dass das Modul einerseits durch Materialien überlastet war und andererseits den Teilnehmenden nicht genügend transparent gemacht wurde, in welchem Bezug die behandelten Instrumente und die weitere Qualifizierung zum Prozess einer Beratung stehen. Neben dem Problem des didaktischen Aufbaus zeigte sich in Modul 1 auch, dass bei den Teilnehmer/innen mehrheitlich kein persönliches Beratungsverständnis vorlag, weshalb Anknüpfungspunkte, die von den Projektpartnern vorausgesetzt wurden, nicht bestanden. Als eine Ursache könnte hier das fehlende Tätigkeitsprofil eines Bildungsberatenden vermutet werden.[58] Insgesamt ist das 1. Modul und seine Ausrichtung zu überdenken und den Zielen der Qualifizierung sowie der angesprochenen Teilnehmerschaft stärker anzupassen.

Mangelnder praktischer Bezug wurde ebenfalls dem Thema *Netzwerkmanagement* zugeschrieben, obwohl dieses zumindest von den Aus- und Weiterbildungsberater/innen als *relevant* bis *sehr relevant* empfunden wurde (siehe Abbildung 12: Relevanz der Themenbereiche nach Beratergruppen). In der Qualifizierung fehlte einigen Teilnehmer/innen jedoch die Entwicklung weiterführender praktischer Umsetzungsstrategien für ihren Berufsalltag.

Bezogen auf die behandelten Inhalte stellte sich in der Evaluierung auch die Frage, ob die Teilnehmerinnen und Teilnehmer fachliche wie auch methodische Anregungen für ihre Beraterpraxis erhalten haben. Während es sich nach Verständnis der Projektpartner bei fachlichen Anregungen um theoretische Inputs in Form von Theorien, Modellen, Ansätzen etc. handelt, werden unter den methodischen Anregungen konkrete Instrumente verstanden, die einen direkten Transfer in die Praxis ermöglichen.

Befragt nach den fachlichen Anregungen, kamen die Befragten themendifferenziert zu dem folgenden Schluss:

58 Siehe auch Kapitel 8.1.1 Strukturdaten der Teilnehmenden.

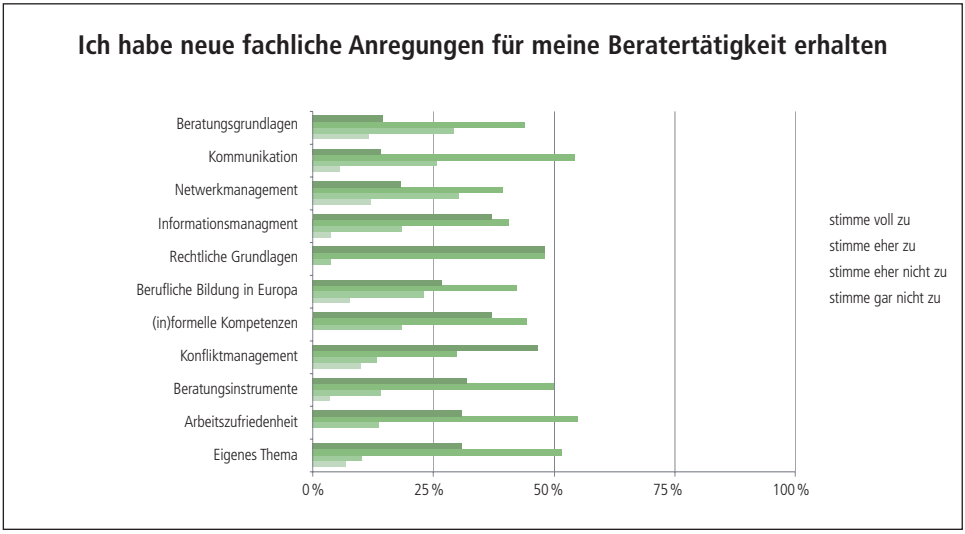


Abbildung 14: Auswertung zur Bewertung neuer fachlicher Anregungen für die Beratertätigkeit

Werden die positiven Werte (stimme voll zu / stimme eher zu) und die negativen Werte (stimme eher nicht zu / stimme gar nicht zu) gegenübergestellt, hat jedes Thema hinsichtlich der fachlichen Anregungen eine positive Zustimmung von mehr als der Hälfte der Teilnehmer/innen erhalten.

Kumuliert erhielt der Themenbereich *Rechtliche Grundlagen* mit 96,30 % (n = 26) die höchste Zustimmung. An nächster Stelle steht der *Eigene Themenschwerpunkt (= Eigenes Thema)* (82,76 %; n = 25), obwohl dieses in der Bewertung seiner Relevanz für die berufliche Praxis eher schlecht abgeschlossen hat. Auf das *Eigene Thema* folgen die Themen *Arbeitszufriedenheit* (82,21 %; n = 25) und *Beratungsinstrumente* (82,14 %; n = 23). Die schwächste Zustimmung erhielten die Themenbereiche *Netzwerkmanagement* (57,58 %; n = 14) und *Beratungsgrundlagen* (58,82 %; n = 20). Die letzten beiden Werte bestätigen die bereits zuvor erwähnte Vermutung, dass die Themenbereiche *Netzwerkmanagement* und *Beratungsgrundlagen* auf einer zu abstrakten Ebene behandelt wurden und es den Teilnehmenden schwerfiel, einen fachlichen Bezug zu ihrer beruflichen Praxis herzustellen.

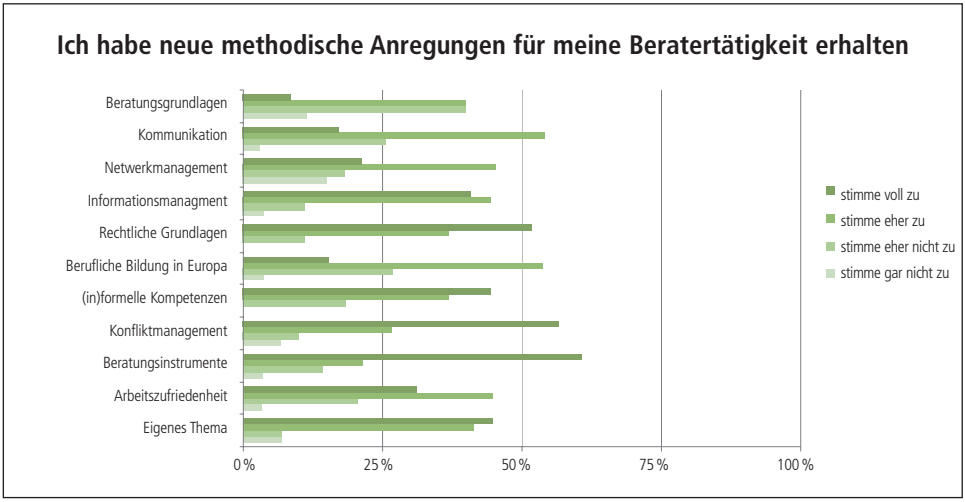


Abbildung 15: Auswertung zur Bewertung der methodischen Anregungen für die Beratertätigkeit

Mit überwiegender Mehrheit haben die Teilnehmer/innen ebenfalls angegeben, methodische Anregungen für ihre Beratungstätigkeit erhalten zu haben. Vergleicht man erneut die positiven Werte (stimme voll zu/stimme eher zu) mit den negativen Werten (stimme eher nicht zu/stimme gar nicht zu), so haben die Themen *Beratungsgrundlagen* (48,57 %; n = 17), *Netzwerkmanagement* (66,67 %; n = 23) und *Kommunikation* (71,43 %; n = 25) die geringste positive Zustimmung erhalten. Alle weiteren Themen erhielten im Hinblick auf die Frage eine Zustimmung von mindestens 75 %. Am stärksten wurden nach Meinung der Befragten Anregungen im Thema *Rechtliche Grundlagen* (88,89 %; n = 24) vermittelt. Eine ebenfalls hohe Zustimmung erhielten *Eigenes Thema* (86,21 %; n = 26) und *Informationsmanagement* (85,19 %; n = 23).

Im qualitativen Abschlussgespräch gaben viele die Rückmeldung, dass die Qualifizierung neben einer Erweiterung des fachlichen bzw. methodischen Blickwinkels auch von persönlichem Nutzen war. Als Beispiele wurden vorwiegend Themenbereiche wie *Kommunikation* und *Konfliktmanagement* angeführt, die zu einer Verbesserung der so genannten Soft-Skills beigetragen hätten.

8.1.3 Vermittlung zentraler Beratungskompetenzen unter Einbindung von Praxiserfahrungen

Um dem Vorsatz hoher Praxisrelevanz, Handlungsorientierung und einer dementsprechenden didaktischen Gestaltung gerecht werden zu können, die den Teilnehmer/innen möglichst günstige Voraussetzungen für einen Transfer des Erlernten in ihrer Beratungspraxis bieten, hatte sich das Projekt zum Ziel gesetzt, die Praxiserfahrung immer wieder zum Gegenstand der Schulung bzw. Qualifizierungsmaßnahme zu machen. Auf diese Weise sollte auch der Erfahrungsaustausch der Teilnehmerinnen und Teilnehmer untereinander gefördert werden, so dass die Gruppe selbst

Impulsgeber hinsichtlich fachlicher oder methodischer Aspekte sein konnte. Voraussetzung war demnach eine Qualifizierungskonzeption, die den Teilnehmer/innen die Möglichkeit einräumt, sich selbst in den Qualifizierungsprozess einzubringen. Die Ergebnisse der standardisierten Befragung spiegeln hierzu folgendes Bild wider:

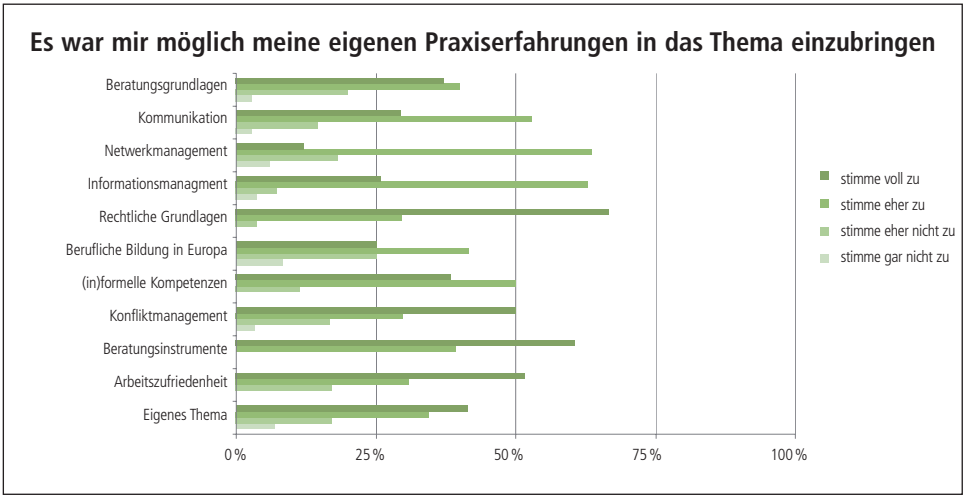


Abbildung 16: Auswertung zur Bewertung des Einbringens der eigenen Praxiserfahrungen in das Thema

Die überwiegende Mehrheit der Befragten antwortete auf die Frage, ob es ihnen möglich war, ihre Praxiserfahrungen in den jeweiligen Themenbereichen einzubringen, positiv. Der Vergleich der positiven Werte (stimme voll zu/stimme eher zu) mit den negativen Werten (stimme eher nicht zu/stimme gar nicht zu) zeigt, dass in jedem Themenbereich mindestens 75 % der Antworten positiv waren. Die höchste Zustimmung mit vollen 100 % (n = 28) erhielt der Themenbereich *Beratungsinstrumente*, gefolgt von *Rechtliche Grundlagen* (96,30 %, n = 26) und *Informationsmanagement* (88,89 %, n = 24) sowie *(in-)formelle Kompetenzen* (88,46 %, n = 23). Die geringste Zustimmung mit 33,33 % erhielt das Thema *Berufliche Bildung in Europa*. Acht Befragte konnten dort *eher nicht* bis *gar nicht* ihre Praxiserfahrungen einbringen. Das Thema *Netzwerkmanagement* erhielt mit 24,24 % (n = 8) die zweitgeringste Zustimmung in Bezug auf die Fragestellung.

Die Teilnehmer/innen eines Standortes merkten im qualitativen Gruppengespräch an, dass sie sich im ersten Modul, zum Thema Beratungsgrundlagen, in ihrem fachlichen Austausch durch den hierfür eingesetzten Dozierenden gebremst fühlten. Während bei

den Befragten das Bedürfnis bestand, ihre praktischen Erfahrungen mitzuteilen, verwies der Dozierende immer wieder vom Einzelfall auf das generelle Thema zurück. Einzelne äußerten sich zu diesem Aspekt wiederum positiv, da sie es rückblickend als förderlich empfanden, zunächst eine gemeinsame Basis zu schaffen, um somit der Gefahr vorzubeugen, sich in (ggf. zusammenhanglosen) Einzelfällen zu verlieren.

Laut den Ergebnissen des abschließenden Evaluierungsgesprächs bleibt die Bearbeitung von Fallbeispielen und eigenen Fällen ausbaufähig. Zudem wünschten sich Teilnehmer, dass die Reflexion von Fallbearbeitungen statt in der Kleingruppe verstärkt im gesamten Auditorium hätten stattfinden sollen. Auf diese Weise erhoffen sich die Befragten eine größere Vielfalt an Input zum eigenen Fall. Ein Teilnehmender verwies in diesem Zusammenhang darauf, dass die Erfahrungen bzw. das Potential des Einzelnen, welches dieser in den Gruppenprozess mit einbringen könnte, noch stärker hätte nutzbar gemacht werden können.

Der Wunsch, vermehrt an eigenen Themen zu arbeiten, stellte für die wissenschaftliche Begleitung im Nachhinein eine Überraschung dar, da die Gruppe im Beobachtungsprozess mehrfach den Eindruck erweckten, dass es für diese persönliche Arbeit z. T. noch an einer tragfähigen Vertrauensbasis untereinander fehlte und man sich deshalb dieser Arbeitsform eher verschloss. Anmerkungen in den Fragebögen bestätigten diese Annahme, da bspw. das Erproben von Instrumenten von Manchen als sehr persönlich eingeschätzt wurde. Werden die Aussagen standortdifferenziert analysiert, fällt auf, dass der Wunsch nach selbstreflexiver Arbeit mehrheitlich von der Teilnehmergruppe aufgeworfen wurde, die im Verlauf des Qualifizierungsprozesses das vergleichsweise stärkste Vertrauen zueinander entwickelte. Weiterführende Fragen in den qualitativen Gruppengesprächen ergaben zum Thema *Teambuilding*, dass nach Empfinden der meisten Befragten Modul 1, neben dem ersten persönlichen Kontakt, vorwiegend dem Beginn eines fachlichen Austausches in Form von Diskussion und Reflexion der verschiedenen Tätigkeitsbereiche diente. Die Frage, ob das Bedürfnis nach einer ausgedehnteren Kennenlern-Phase bestand, die das spätere Arbeiten an persönlichen Themen erleichtert hätte, ergab keine klare Aussage.

Es ist jedoch für zukünftige Qualifizierungsprozesse auf jeden Fall darauf zu achten, dass eine stabile Vertrauensbasis innerhalb einer Gruppe, wie auch die Möglichkeit des Teilnehmenden, für das eigene (berufliche/beraterische) Handeln freiwillig die Verantwortung übernehmen zu können, die Voraussetzung dafür ist, durch Reflexion zu lernen.[59] Die Tatsache, dass Einige zur Teilnahme an der Qualifizierung verpflichtet wurden, war besonders in diesem Punkt kontraproduktiv.

59 Vgl. bspw. Dimai, B./ Welte, H., 2007.

8.1.4 Vermittlung zentraler Beratungskompetenzen durch den Aufbau und die Förderung aktiver Netzwerkarbeit

Neben dem Auf- und Ausbau fachlicher und methodischer Beratungskompetenzen sollte die Qualifizierungskonzeption ein Forum bieten, das den Teilnehmerinnen und Teilnehmern erlaubt, Netzwerkverbindungen aufzubauen, um hiervon in ihrer täglichen Arbeit zu profitieren. Dementsprechend wurde Wert gelegt auf eine heterogene Gruppenzusammensetzung sowie die Möglichkeit zu einem aktiven formellen und informellen Austausch.

Die Frage, inwieweit der Erfahrungsaustausch mit Anderen neue Impulse für die berufliche Praxis brachte, wurde von den Teilnehmer/innen überwiegend positiv beantwortet.

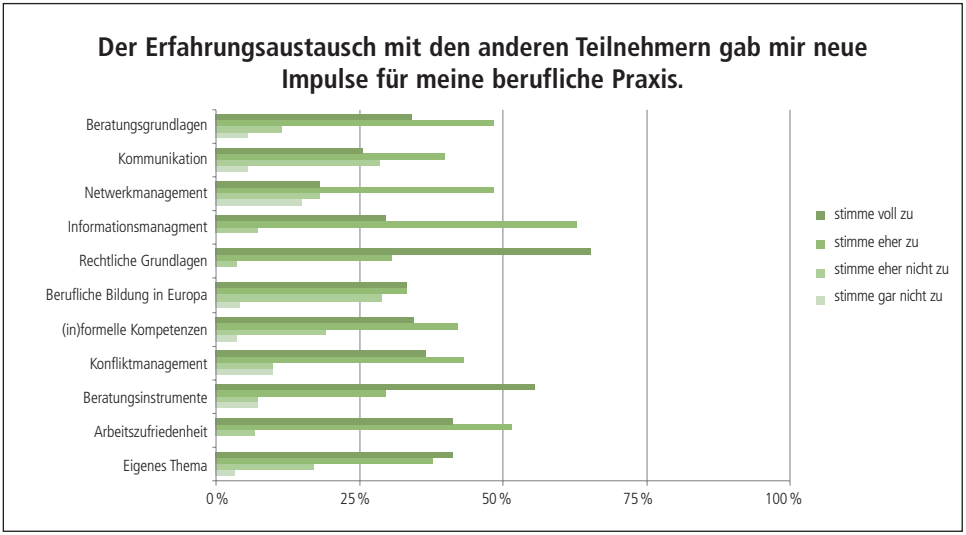


Abbildung 17: Auswertung zur Bewertung des Erfahrungsaustausches mit den anderen Teilnehmenden

Alle Themenbereiche erhielten eine Zustimmung von weitaus mehr als 50 % der Befragten. So stimmten 96,15 % (n = 26) der Teilnehmer/innen des Themas *Rechtliche Grundlagen voll* bis *eher zu*, dass sie neue Impulse durch Andere erhalten haben. Eine hohe Zustimmung erhielten auch die Bereiche *Arbeitszufriedenheit* (93,10 %; n =27), *Informationsmanagement* (92,59 %; n = 25) und *Beratungsinstrumente* (85,19 %; n = 23). Die Themen *Berufliche Bildung in Europa* und *Netzwerkmanagement* erhielten im Vergleich zu den anderen Themenbereichen die geringste positive Zustimmung.

Maßgeblichen Einfluss auf den Aufbau und Erfolg eines Teilnehmernetzwerkes hatte die Zusammensetzung der Gruppen. *Qualitativ* befragt zur Gruppenstruktur gaben vor allem die beiden sehr heterogen zusammengesetzten Gruppen der Handwerkskammern Cottbus und Rhein-Main an, von dem Teilnehmer-Mix profitiert zu haben. Nach Ansicht der Befragten gilt dies sowohl für die unterschiedlichen Altersgruppen als auch für die unterschiedliche Berufserfahrung und Zugehörigkeit zu unterschiedlichen Beratergruppen. Die Teilnehmer/innen empfanden die Heterogenität in dem Sinne als fruchtbar, als dass die unerfahreneren Teilnehmer/innen vom Erfahrungswissen der Erfahreneren partizipieren konnten, wie auch umgekehrt. So bestand für die Teilnehmer/innen mit einschlägiger Beratererfahrung die Chance, eingefahrene Ansichten oder Handlungsschemata durch neue bzw. junge Ideen aufzufrischen. Zudem empfanden es einige langjährig Erfahrene als gute Bestätigung ihrer Professionalität, wenn ihre Beratungspraxis durch die Inputs oder Handlungshilfen der Qualifizierung eine Bestätigung erfuhr. Gerade diese Teilnehmer/innen verwiesen darauf, dass die Qualifizierung für ihre bereits langjährige Berufspraxis nun den theoretischen Background lieferte. So gaben Einige an, ihre Beratung z. T. aufgrund der neuen theoretischen Kenntnisse anders und bewusster wahrzunehmen.

Für die Neulinge im Beratungskontext erfuhr die Theorie der Themenbereiche auf der anderen Seite eine sinnvolle Ergänzung durch die Praxisbeispiele und -bezüge, die von den erfahrenen Praktikern eingebracht und hergestellt wurden.

Es lässt sich somit für alle Beteiligten ein Nutzen der heterogenen Teilnehmerstruktur konstatieren. Laut der Mehrheit der Befragten übersteigt dieser auch den Nachteil, dass eine heterogene Teilnehmerstruktur zwangsläufig dazu führt, dass Themenbereiche nicht immer für alle von gleich großer Bedeutung sind. Dieser Aspekt stellte bei der konzeptionellen Feinplanung der Module immer wieder eine besondere Herausforderung dar. Ein Feedback aus Cottbus, welches auch die Zustimmung anderer Befragter erhielt, lautete in dem Zusammenhang, dass jedoch auch weniger relevante Themen einen Benefit hatten, da sie Einblicke in die Themen anderer Berater ermöglichten und *„man auch deren Arbeit schätzen lernt"*.

Der Modellstandort Düsseldorf nimmt in diesem Kontext eine Sonderstellung ein, da die Teilnehmergruppe sehr homogen zusammengesetzt war und die Ausbildungsberater/innen den größten Teil der Gruppe ausmachten. Es zeigte sich hier, dass die Anderen zwar davon profitierten, Einblicke in die Ausbildungsberatung zu erhalten, zu der sie bisher nur geringe Berührungspunkte hatten, andererseits wurden aber auch Themen, die für den kleineren Teil der Gruppe von Relevanz waren, oftmals eher oberflächlich behandelt.

Betrachtet man den aktiven Austausch untereinander, so charakterisieren die Befragten vor allem drei Aspekte ihres Netzwerkprozesses: das gemeinsame *Kennen-*

lernen auf persönlicher und beruflicher Ebene, der *Austausch von Informationen* und der *Austausch von Ratschlägen*. Letzter Punkt nimmt am wenigsten Raum ein. Der Austausch untereinander fand zum einen in den Arbeitsgruppen bzw. Einheiten des Qualifizierungsprozesses, zum anderen in den Pausen statt. Von einer Begegnung oder einem Kontakt außerhalb der zeitlich festgelegten Qualifizierungsmaßnahme wurde nur in einem Fall berichtet.[60] Die Teilnehmenden eines Standortes merkten an dieser Stelle kritisch an, dass sie sich bereits zu Beginn der Qualifizierung eine Liste mit den Kontaktdaten gewünscht hätten, da dies den Austausch möglicherweise forciert hätte. Auch auf das Entwicklungspotential, die Kommunikation untereinander durch eine Internetplattform intensiv zu stützen, auf der man sich zum einen kontaktieren, zum anderen aber auch Materialien austauschen kann, wurde von Seiten der Befragten verwiesen. Während der persönliche Austausch eher in den Pausen stattfand, geschah der fachliche Austausch vorwiegend in den Arbeitsgruppen oder dem Plenum.

Die Frage nach weiteren potentiellen Beratungsakteuren, die in der Qualifizierung als Netzwerkpartner wünschenswert gewesen wären, lieferten die Befragten aller drei Standorte ein sehr einheitliches Antwortspektrum. Neben dem Fernbleiben der Lehrlingswarte fehlten den Befragten vor allem Lehrkräfte berufsbildender sowie allgemeinbildender Schulen. Aber auch auf potentielle Teilnehmer/innen aus dem Bereich sozialer Dienste wurde verwiesen. Gerade am Standort Cottbus hätte man sich diese Personengruppe gewünscht, da in dieser Region der starke Geburtenrückgang nach dem Mauerfall bereits auf den Ausbildungsmarkt durchschlägt. Dementsprechend rückt vermehrt ein schulisch leistungsschwächeres Klientel als potentielle Auszubildende in den Fokus und konfrontiert die Berater/innen mit neuen Anforderungen. Die Befragten erhoffen sich an dieser Stelle einen Nutzen von den Erfahrungswerten derjenigen, die im beruflichen Alltag in der Regel mit schulisch leistungsschwächeren Jugendlichen zu tun haben.

60 Ausgenommen ist hier der Standort, dessen Teilnehmer/innen vorwiegend kammerintern ansässig waren und somit bereits in engem Kontakt und Austausch standen.

8.1.5 Beurteilung der Dozierenden und Moderation

Die Auswahl der Dozentinnen und Dozenten kann auf Grundlage der sehr positiven Teilnehmerrückmeldung als gelungen bezeichnet werden. So wurde bspw. deren fachliche Kompetenz mit deutlicher Mehrheit bestätigt.

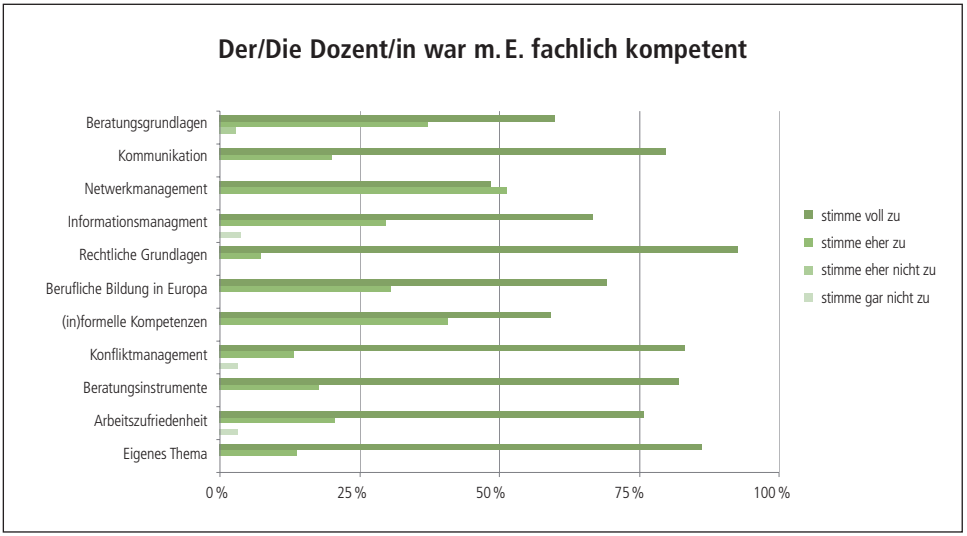


Abbildung 18: Auswertung zur Bewertung der fachlichen Kompetenz der Dozierenden

Bei den Themenbereichen *Rechtliche Grundlagen*, *Eigenes Thema*, *Konfliktmanagement*, *Beratungsinstrumente*, *Kommunikation* und *Arbeitszufriedenheit* stimmten mehr als drei Viertel der Befragten der fachlichen Kompetenz der Dozent(inn)en voll zu. Bei allen anderen Themenbereichen bewegt sich die absolute Zustimmung zwischen 50 % und 75 %. Leicht darunter liegt das Thema *Netzwerkmanagement*.

Trotz der stark positiven Einschätzungen der Befragten gibt es auch Einzelfälle, die der fachlichen Kompetenz der Dozierenden gar nicht zustimmten.

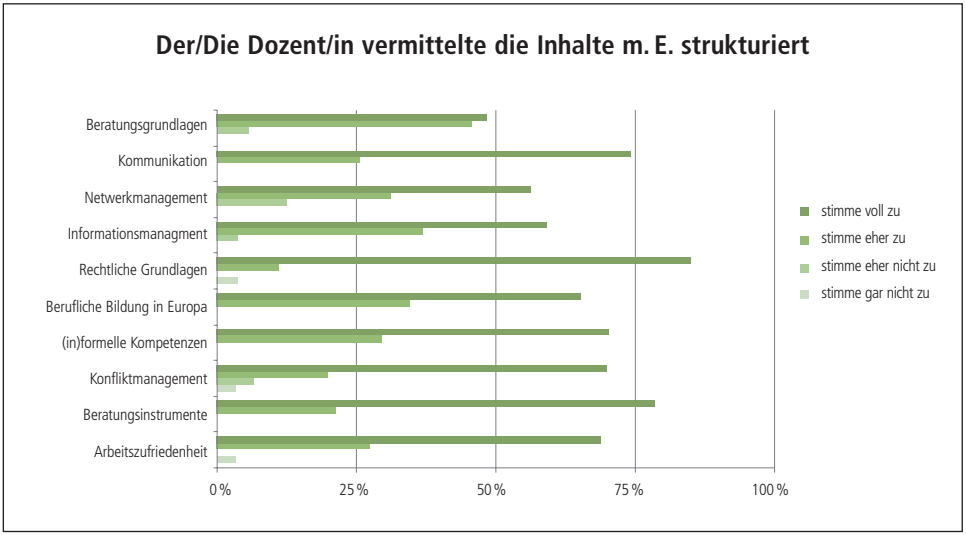


Abbildung 19: Auswertung zur Bewertung der strukturierten Inhaltsvermittlung durch die Dozierenden

Der Aussage, dass die Dozent(inn)en der jeweiligen Themenbereiche die Inhalte strukturiert vermittelten, *stimmte* die überwiegende Mehrheit der Teilnehmenden *voll zu*. Am deutlichsten wurde dies bei den Themen *Rechtliche Grundlagen* (85,19 %; n = 23) und *Beratungsinstrumente* (78,57 %; n = 22). Betrachtet man die positiven Bewertungen (stimme voll zu/stimme eher zu) so wird die Zustimmung noch deutlicher. Eine 100 %ige positive Zustimmung liegen bei den Themen *Kommunikation*, *Berufliche Bildung in Europa*, *(in-)formelle Kompetenzen* und *Beratungsinstrumente* vor. Das Thema *Netzwerkmanagement* hat in diesem Zusammenhang die geringste, aber dennoch eine deutlich positive Zustimmung von 87,50 % (n = 29) erhalten.

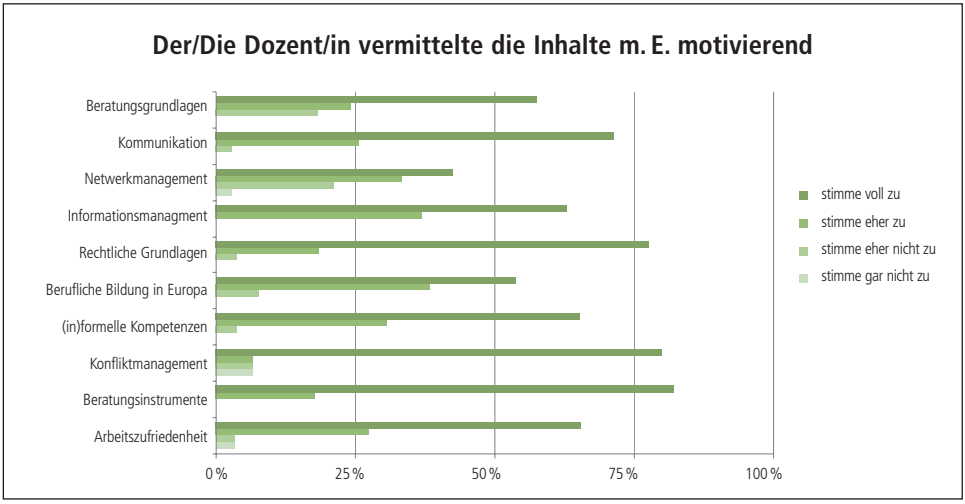


Abbildung 20: Auswertung zur Bewertung der motivierenden Vermittlung von Inhalten durch die Dozierenden

Mehr als 50 % der Befragten fanden die Vermittlung der Inhalte der jeweiligen Themen durch die Dozent(inn)en voll motivierend. Lediglich das Thema *Netzwerkmanagement* fällt erneut leicht aus dem Rahmen. Die volle Zustimmung liegt bei 42,42 % (n = 15) und damit unter dem Durchschnitt von 65,91 %. Nimmt man die positiven Zustimmungen, so liegen sie hier bei 75,76 % (n = 26) deutlich im positiven Bereich. Die höchste volle Zustimmung bezüglich der motivierenden Vermittlung der Themeninhalte erhielt das Thema *Beratungsinstrumente* (82,14 %; n = 23), gefolgt von *Konfliktmanagement* (80,00 %; n = 24) und *Rechtliche Grundlagen* (77,78 %; n = 21).

Die Moderatorin wurde als „roter Faden" der Veranstaltung und durchgehende Begleitung von den Teilnehmer/innen sehr positiv und unterstützend wahrgenommen.[61] Durch ihre Präsenz war auch in nachfolgenden Modulen immer gewährleistet, Bezug auf Themen nehmen zu können, die zuvor behandelt wurden. In Modulen, wie bspw. Modul 3, die sich aufgrund verschiedener Themenbereiche durch eine große Dozentenvielfalt auszeichneten, diente die Moderatorin wiederum als Verknüpfung. Andere Module, die vorwiegend von einem Dozeierenden gestaltet wurden, wie z. B. Modul 4, erforderten laut Aussage der Befragten wiederum nicht zwingend den Einsatz einer Moderatorin. Dies gilt ebenfalls für Themenbereiche, in denen Dozentinnen und Dozenten sehr aktiv mit den Teilnehmenden arbeiteten, und nur selten explizit ein theoretischer Bezug zu vorangegangenen Themen aus didaktischer Sicht hergestellt werden konnte oder musste.

61 An dieser Stelle wird nicht auf Ergebnisse der standardisierten Teilnehmerbefragung zurückgegriffen. Da die Moderatorin in einigen Themenbereichen selbst als Dozentin fungierte, war den Teilnehmenden in den Fragebögen eine differenzierte Beurteilung beider Rollen der Moderatorin (zum einen Moderatorin, zum anderen Dozentin) nicht möglich. Im Folgenden beziehen sich die Ergebnisse auf qualitative Aussagen der Teilnehmenden an allen drei Modellstandorten.

8.1.6 Beurteilung der Struktur und Rahmenbedingungen der Qualifizierung

In Anbetracht einer nachträglich strukturellen Anpassung und Optimierung waren in der Evaluierung sowohl der thematische Aufbau der einzelnen Module als auch die gesamte Qualifizierungskonzeption von Interesse für die wissenschaftliche Begleitung. Vor allem an zwei Standorten wurde es als für den Lernprozess sinnvoller wahrgenommen, wenn thematisch verwandte Themen stärker aneinander gekoppelt werden. Dies gilt zum einen für den zeitlichen Aspekt, wonach diese Themen entweder im selben Modul behandelt werden, oder die verschiedenen Module direkt aneinander anschließen. Zum anderen trifft dies auch auf den Aspekt der inhaltlichen Ausgestaltung verwandter Themen zu, die aufeinander aufbauen bzw. in der Folge vertieft werden sollten. Als Beispiel wurde von den Befragten vor allem die Zusammensetzung der Themen *Grundlagen der beruflichen Bildungsberatung* (Modul 1), *Kommunikation* (Modul 2) und *Konfliktmanagement* (Modul 4) genannt. Eine zeitliche Umstellung wurde zwar bereits prozessbegleitend vorgenommen, doch besteht hinsichtlich einer thematischen Verknüpfung und Abstimmung weiterhin Entwicklungspotential. Eine Herausforderung stellt dementsprechend jedoch die Vielfalt der unterschiedlichen Dozierenden dar. Eine Harmonisierung der inhaltlichen Ausgestaltung von verschiedenen Themenbereichen sollte keinesfalls auf Kosten einer Reduktion des Dozenten-Pools geschehen. Gerade die Vielfalt unterschiedlicher Lehrpersonen bzw. -typen wurde von den befragten Teilnehmer/innen als positiv hervorgehoben, da sie auf diese Weise in ihrem Lernprozess auf abwechslungsreiche Art und Weise angesprochen wurden. Vor allem in Anbetracht des halbjährigen Qualifizierungsprozesses unterstützte der Dozentenwechsel immer wieder auch die Konzentration und Aufmerksamkeit der Teilnehmerinnen und Teilnehmer, mit dem sie sich auf die wechselnden Themen einlassen konnten.

Der zeitliche Umfang der gesamten Qualifizierungskonzeption von fünf Modulen wird von den Befragten mehrheitlich als ausreichend erachtet. Als Für und Wider diskutierten die Befragten jedoch den Abstand zwischen den einzelnen Modulen. Während einige Teilnehmer/innen gerne alle Module als Block absolviert hätten, empfanden es andere wiederum als gut, zwischen den Modulen einige Zeit zur Erprobung und Reflexion des Gelernten zur Verfügung zu haben, bevor sie sich dem nächsten Themenblock zuwendeten.

Eine geblockte Veranstaltung ist nach Ansicht einiger Befragter förderlich für einen engeren Kontaktaufbau der Gruppe, da die Fortbildung z. B. an einem externen Seminarort auch ein abendliches Beisammensein ermöglichen würde. Unter dem Aspekt des Netzwerkaufbaus wäre zukünftig aber auch für die zeitlich gestreckte Struktur zu überlegen, das erste Modul in einem externen Tagungshotel stattfinden zu lassen, um den (informellen) Kennenlern-Prozess zu forcieren.[62]

Darüber, dass eine zehntägige Veranstaltung (zeitlich gestreckt oder geblockt) eines großen organisatorischen Aufwands bedarf, um in den beruflichen Arbeitsalltag integriert zu werden, waren sich alle Befragten der drei Modellstandorte einig. Ebenfalls darüber, dass der zeitliche Aufbau der einzelnen Tage (Tag 1: 09:00 – 18:00 Uhr, Tag 2: 09:00 –

62 Bedenkt man die Arbeit an persönlichen Beratungsfällen wie auch der eigenen Beraterpersönlichkeit als einen wesentlichen Bestandteil der Qualifizierung, so sollte besonders bei der Ausgestaltung der ersten Module besonderer Wert auf vertrauensbildende Maßnahmen gelegt werden.

16:00 Uhr) für den Lern- und Konzentrationsprozess nicht ideal war. Eine Verkürzung des ersten Tages auf 16:00 Uhr wurde von allen Befragten als notwendig empfunden.

Eine kontroverse Diskussion bestand während des Evaluierungsgesprächs hinsichtlich der Notwendigkeit einer Auftaktveranstaltung, die als halbtägige Einführung der Qualifizierung konzeptionell vorangestellt war. Die Anzahl derjenigen, die die Veranstaltung zur Entscheidungsfindung bzgl. ihrer Teilnahme oder zur reinen Information als sinnvoll empfanden, hält sich mit Denen die Waage, die eine solche Einführung nicht für nötig hielten, da sie sich anderweitig informierten oder sie aufgrund von Nichtteilnahme nicht vermissten. Die Befragten, denen die Auftaktveranstaltung als Informationsveranstaltung diente, wünschten sich eine zeitlich nähere Anbindung an das erste Modul.

Was die Rahmenbedingungen der durchgeführten Qualifizierung sowie deren didaktische bzw. methodische Ausgestaltung betrifft, identifizierten die Befragten verhältnismäßig wenig Verbesserungsbedarf. Die folgenden Tabellen veranschaulichen die als förderlich sowie hinderlich empfundenen Aspekte in Bezug auf die beiden genannten Kategorien.

Rahmenbedingungen der Qualifizierung

Förderlich	Hinderlich
• Module im Zeitabstand von einem Monat • Downloadbereich für Materialien und Protokolle • Erreichbarkeit des Veranstaltungsortes • Räumlichkeiten und Verpflegung • Ausreichend Pausen	• Stuhlkreis ohne Tische bzw. Ablagemöglichkeit • Seminarzeit von 09:00 bis 18:00 Uhr am ersten Tag zu lang

Tabelle 1: Rahmenbedingungen der Qualifizierung

Methodisch/didaktischer Aufbau der Qualifizierung

Förderlich	Hinderlich
• Materialien / Dokumentation • i. d. R. gutes Verhältnis zwischen Theorie und Praxis • Vielfalt der Dozierenden • Moderation • Präsentationstechnik (vielfältig und nicht überfrachtet durch Powerpoint-Vorträge) • Mitspracherecht (v. a. bei Rollenspielen) • Methodenmix (Gruppen- und Triadenarbeit, Rollenspiele, Vorträge etc.) • Wechselnde Zusammensetzung der Arbeitsgruppen • Lockerungsübungen • Praxisbezug und Einbindung von Praxiserfahrungen	• Modul 1 fehlte es an Struktur • Verhältnis von theoretischer und praxisbezogener Herangehensweise an ein Thema manchmal nicht ausgewogen • Arbeitsaufträge für Gruppenarbeiten zum Teil unklar • Zeit zum Erlernen neuer Methoden und ihre direkte Anwendung zum Teil nicht ausreichend • Auswahl der Lockerungsübungen nicht immer zielgruppenadäquat • Überfrachtung an Stimmungsabfragen

Tabelle 2: Methodisch/didaktischer Aufbau der Qualifizierung

Die Frage nach Möglichkeiten, Praxisaufgaben zwischen den einzelnen Modulen bzw. Modul übergreifend sinnvoll in die Qualifizierung zu integrieren, führte zu einem differenzierten Meinungsbild. Einerseits wird der zeitliche Aufwand kritisch betrachtet, da bereits die Teilnahme an den fünf Modulen einen erhöhten Arbeitsaufwand mit sich bringt. Andererseits wird die Möglichkeit, auf diese Weise strukturiert das Erlernte zu reflektieren und zum folgenden Modul überzuleiten, als sinnvoll erachtet. Als Idee wird von den Teilnehmer/innen eines Standortes eingebracht, von einer „gezwungenen Hausaufgabe" abzusehen und stattdessen dazu zu animieren, an geeigneter Stelle die erlernten Methoden und Instrumente im beruflichen Alltag zu erproben. Zum Einstieg in das nachfolgende Modul könnte dann die Vorstellung von Erfahrungsberichten durch die Moderation initiiert werden. Eine konsequente Einbindung erfordert jedoch nach Aussage der Befragten unbedingt die Ankündigung im Vorfeld der Qualifizierung, damit die potentiellen Teilnehmer/innen sich auf diesen zusätzlichen Arbeitsaufwand vorbereiten und diesen einplanen können.

8.2 Rückmeldung der Dozierenden und der Moderatorin

Die Vorbereitung und Zusammenarbeit mit dem Projektteam wurde von den Dozenten als positiv bewertet. Sämtliche Dozent/innen stimmten auf eine entsprechende Frage *voll* bzw. *eher voll* zu. Insbesondere beim Vorliegen umfangreicher Materialien und Skripte zum jeweiligen Modul eines Dozierenden wurde eine durchweg positive Beurtei-

lung der Kooperationsaktivitäten vorgenommen. Das Vorliegen bzw. die Möglichkeit der Verwendung eines „geeigneten Contents bzw. Materials" scheint somit ein erfolgsbedeutsamer Faktor für Dozierende zu sein. Während der Durchführung empfanden alle Dozenten die Anwesenheit der Moderatorin als Bereicherung. Als Begründungen wurden angeführt:

- Die Moderatorin kannte die Gruppe und konnte bei Bedarf in den Gesprächsverlauf eingreifen, um Zusammenhänge bzw. inhaltliche Anknüpfungen zu anderen Modulen herzustellen.
- Sie gab dem Ablauf der gesamten Qualifizierung, den Modulen und einzelnen Themenbereichen Struktur.
- Sie gestaltete und sicherte Übergänge zwischen Modulen und Themenbereichen.

Die Rückfrage von Seiten des Projektteams, ob die Dozierenden mit ihrem eigenen Einsatz und dessen Verlauf – gewissermaßen selbstkritisch – zufrieden waren, wurde positiv bewertet. Trotzdem verwiesen einige auch auf (unvorhergesehene) Schwierigkeiten, wie z. B. teilweise schwierige Stimmungslagen innerhalb der Gruppen oder Widerstände in Bezug auf die Eignung vorgestellter Methoden. Mehrfach wurde ebenfalls angemerkt, dass der Zeitdruck z. T. sehr hoch war. Eine Entlastung wäre zukünftig, wenn die Themen einen konkreter definierten Fokus erhielten. Inwieweit in dem Zusammenhang die heterogene Zielgruppe neue Herausforderungen mit sich bringen würde, ist schwierig abzuwägen.

Störfaktoren, die sich laut der Befragten in Einzelfällen in Bezug auf die räumlichen Gegebenheiten ergaben, waren vorwiegend einer schlechten Klimatisierung und einer zu kleinen Raumgröße zuzuschreiben.

Die modulare Konzeption der Qualifizierung halten alle für sinnvoll und Gruppengröße wird standortbezogen als genau richtig erachtet. Mehrheitlich sind die Dozent(inn)en der Meinung, dass der Lernprozess durch die unterschiedlichen Berufserfahrungen der Teilnehmenden, wie auch die Zugehörigkeit zu verschiedenen Beratergruppen bereichert wurde. „Je größer die Unterschiedlichkeit und das Interesse der Teilnehmer/innen, umso mehr Transfer fand statt." Lediglich zwei von sechs Dozentinnen und Dozenten waren nicht dieser Meinung.

Bis auf Einen bewerten alle anderen Dozierenden den Beteiligungsgrad der Teilnehmer/innen und die Möglichkeit zum Einbringen eigener Praxiserfahrungen in den Qualifizierungsprozess seitens der Teilnehmenden, als positiv. Den Beteiligungsgrad allgemein bewerten sie überwiegend als „mehrheitlich und intensiv". In Ausnahmefällen wurde dieser jedoch auch als zögernd empfunden.

Eine vorwiegend positive Bewertung durch die Dozierenden erhält auch das Interesse der Teilnehmer/innen am Austausch untereinander. Dies gilt vor allem für die Standorte Cottbus und Frankfurt am Main mit ihrer heterogenen Teilnehmerstruktur.

Die Rückmeldungen auf die Frage an die Dozierenden, ob sie glauben, dass die Teilnehmer/innen sich bereits sehr gut in dem jeweiligen Themenbereich auskannten, spiegelt die im Vorfeld gestellten Erwartungen an die Zielgruppe wider. Während die eine Hälfte der Dozenten der Aussage eher zustimmt, stimmt die andere Hälfte dem eher nicht zu. So kann einerseits bei dieser größtenteils praxiserfahrenen Zielgruppe keinesfalls davon ausgegangen werden, dass keine Vorkenntnisse vorliegen, zum anderen wird jedoch auch die Vermutung bestätigt, dass die bildungsberaterischen Kenntnisse und Fertigkeiten weiterer Förderung bedürfen.

Eine qualitativ tiefer gehende Rückmeldung zum Qualifizierungsprozess erhielten die Projektpartner durch die Moderatorin, die wiederum auch in einigen Themenbereichen als Dozentin tätig war. Aufgrund der Tatsache, dass die Moderatorin die Gruppen und den Qualifizierungsprozess von Beginn an bis zum Ende begleitet hat, war es ihr möglich, einzelne Beobachtungen auch immer in einen Gesamtkontext bzw. Zusammenhang einzuordnen. So hat sich in ihrer Moderatorenrolle der Einsatz einer sogenannten Lernlandkarte bewährt. Diese bot den Teilnehmenden zu Beginn eines jeden Moduls in Form eines Rück- und Ausblicks die Möglichkeit zur Einordnung der entsprechend aktuellen Themenbereiche in den gesamten Qualifizierungsprozess. Interessant war ihrer Meinung nach zu erleben, wie im fünften und letzten Modul durch Überlegungen und Übungen zum Praxistransfer der kennengelernten Methoden/Instrumente, die Verbindung zwischen den einzelnen Modulen und Themenbereichen sowie der persönlichen Berufspraxis an Klarheit gewann.

Vor allem zu Beginn der Qualifizierung führte nach Meinung der Moderatorin die den Teilnehmerinnen und Teilnehmern fehlende Klarheit ihres beraterischen Tätigkeitsmodells dazu, dass es ihnen schwer fiel, eigene Lernziele für ihre Praxis zu entwickeln und zu formulieren. Neben dem unklaren Tätigkeitsprofil war festzustellen, dass ein Großteil über kein persönliches Beratungsverständnis verfügte oder dieses ebenfalls unklar war. Der Professionalisierungsgedanke der Qualifizierung wurde laut Aussage der Moderatorin so von einigen als Kritik an der eigenen Person empfunden. Hinzu kam an einem Standort die Schwierigkeit der Teilnahmeverpflichtung. In Anbetracht der Tatsache, dass die Qualifizierung auch den Gedanken verfolgt, zur Selbstreflexion anzuregen und an ihren beraterischen Fähigkeiten zu arbeiten, wäre es nach Meinung der Moderatorin eine Aufwertung dieses Bildungsangebotes, wenn sich Interessenten um eine Teilnahme bewerben müssten. Vor allem den „unfreiwilligen" Teilnehmer/innen war ihrer Meinung nach nicht klar, dass der größte Teil der Qualifizierung mit der Weiterentwicklung von sozialen, kommunikativen und methodischen Kompetenzen zu tun hat oder sie lehnten selbiges in diesem Rahmen ab. So sollte der Lernprozess innerhalb der Qualifizierung zukünftig von vornherein als Lernprozess mit vielen persönlichen Anteilen beschrieben werden, um den Teilnehmerinnen und Teilnehmern offen zu legen, was auf sie zukommen wird. Auch die Moderatorin verweist auf die Notwendigkeit einer tragfähigen Vertrauensbasis innerhalb der Seminargruppe, die es ermöglicht und erleichtert, im Verlauf der Qualifizierung an der eigenen Beratungspersönlichkeit zu arbeiten und die eigene Berateridentität in den Qualifizierungsprozess einzubringen.

9 BEWERTUNG DER ERPROBTEN QUALIFIZIERUNGSKONZEPTION „BERATER/IN IN DER BERUFLICHEN BILDUNGSBERATUNG (HW)“

Ziel war die Erarbeitung eines modularen berufsbegleitenden Qualifizierungskonzepts für in der Bildungsberatung tätige Personengruppen. Dieses Konzept sollte dabei so aufgebaut werden, dass es einerseits als Weiterbildung für bereits tätige Berater/innen und andererseits als Grundlagenschulung für zukünftige Bildungsberater/innen geeignet ist.

Mit Blick auf die Ziele der Konzeption:[63]
- eine Erweiterung der Handlungskompetenz,
- das Einbinden von Praxiserfahrungen,
- der Aufbau und die Förderung aktiver Netzwerkarbeit,

lässt sich nach der Erprobungsphase ein positives Fazit ziehen.

Die Erfahrungen und Evaluierungsergebnisse der drei Modelldurchläufe zeigen, dass eine Optimierung der Qualifikationen bereits tätiger Berater/innen mit dem erprobten Konzept ebenso gelingt, wie die Entwicklung der Beratungskompetenzen von Einsteigern in die berufliche Bildungsberatung. Dies gilt auch aus didaktischer Perspektive.

Diese positive Bewertung wird sowohl durch die Rückmeldungen aus den Fragebögen als auch durch die qualitativen Ergebnisse aus den Befragungen gestützt. Darüber hinaus liefern die Evaluierungsergebnisse viele Erkenntnisse hinsichtlich der idealen organisatorischen, curricularen sowie didaktisch-methodischen Prozesse einer Qualifizierungskonzeption zur Optimierung der beruflichen Bildungsberatung im Handwerk.

Insgesamt lassen sich aus den Ergebnissen der Evaluierung folgende Konsequenzen für die erprobte Qualifizierungskonzeption ziehen:

Der Umfang der Qualifizierung hat sich als praktikabel erwiesen. Thematisch sind keine grundlegenden Anpassungen notwendig, da die behandelten Themenbereiche auch im Nachhinein von den Teilnehmenden als relevant erachtet wurden. Die befragten Beraterinnen und Berater aus der BoHa-Bestandserhebung in der ersten Projektphase sahen einen besonderen Weiterbildungsbedarf sowohl in der Aktualisierung von Wissen (bspw. der rechtlichen Grundlagen) als auch in der Professionalisierung der methodischen Kompetenzen (Beratungsmethoden, Konflikttraining, Verhalten von Jugendlichen/Pädagogik, Gesprächstechniken). Die Beurteilung der Relevanz der Themen in der zweiten Projektphase lieferte in dem Zusammenhang eine Bestätigung. Es ist jedoch zu bedenken, dass die Befragten, hinsichtlich der Beurteilungen zur Relevanz behandelter Themen sowie der geäußerten Themenwünsche, auf Grundlage ihrer jetzigen Tätigkeit urteilten. Es bleibt zu diskutieren, welche Inhalte künftig die „Profession Berater/in“ prägen sollen.

Was die inhaltliche und die methodische Ausgestaltung betrifft, bestätigte sich der Erfolg einer starken Handlungsorientierung. So konnten die Teilnehmer/innen Anknüpfungspunkte zu ihrem beruflichen Alltag finden. Abzuraten ist von einer einseitigen Ausrich-

63 Ausführlich hierzu Kapitel 5.2.2 Zielumfang der Qualifizierung.

tung auf ein deduktives Vorgehen aus der Theorie bzw. induktives Vorgehen durch überwiegende Arbeit an Fallbeispielen oder Rollenspielen. Ein ausgeglichener Mix aus Theorie und Praxis fand die meiste Bestätigung.

Was den Umfang und die Anordnung der einzelnen Themenbereiche innerhalb der Modulstruktur betrifft, sind auf Grundlage der erprobten Modulstruktur die folgenden Anpassungen zu erwägen.[64]

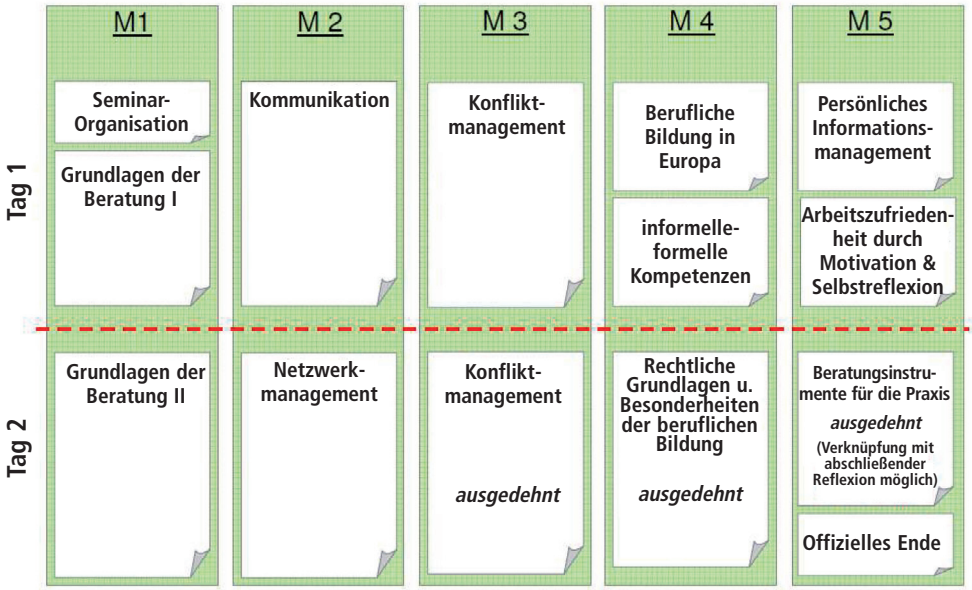


Abbildung 21: Mögliche Anpassungen der erprobten Modulstruktur

64 Vergleiche hierzu auch Abbildung 6: Themenschwerpunkte der einzelnen Module.

Um die thematische Verknüpfung der einzelnen Lernfelder auch durch die Abfolge der Module zu schaffen, sollte das Modul zu Konfliktmanagement (ehem. Modul 4) an Modul 3 anschließen. Zudem ist es empfehlenswert, aufgrund des umfangreichen Themas, hierfür ein ganzes Modul einzuplanen. Eine zeitliche Ausdehnung ist ebenfalls für das Thema *Rechtliche Grundlagen* und *Beratungsinstrumente* für die Praxis zu empfehlen. Die weitere Berücksichtigung eines Wahlthemas zum Ende der Qualifizierung sowie der Block *Reflexion der Praxisaufgabe* wurde in Abbildung 21 gestrichen. Je nach dem wie stark die Qualifizierung an den individuellen Bedarfen der konkreten Teilnehmer/innen ansetzen soll, ist dies ggf. zu überdenken. Vor allem die Frage nach Möglichkeiten, Praxisaufgaben zwischen den einzelnen Modulen in die Qualifizierung zu integrieren, führte zu einem differenzierten Meinungsbild der Teilnehmer/innen, ist jedoch weiter zu diskutieren. Das halbtätige Einführungsmodul wurde in seiner Bedeutung uneinheitlich bewertet. Der Wegfall würde die Gesamtqualifizierungszeit verkürzen, was angesichts des bestehenden Qualifizierungsbedarfs nicht unbedingt zu begrüßen ist. Gegebenenfalls sollte das Einführungsmodul inhaltlich stärker genutzt werden und bereits Aktivitäten zur Frage der Teambildung umfassen.

Sollte zukünftig eine Konkretisierung hinsichtlich der Ausrichtung der Qualifizierung als Einstiegsqualifizierung, reine Fortbildung oder Mischform erfolgen, ist die vorliegende Empfehlung zur Modul- bzw. Themenstruktur ebenfalls zu überdenken.

Werden die Ergebnisse der ersten Projektphase in das Resümee mit einbezogen, fanden Problemfelder, die im Zwischenbericht erörtert wurden, in der Erprobungsphase der Qualifizierung ihre Bestätigung. So bestätigten die Teilnehmer/innen, dass Abgrenzungsschwierigkeiten in den Aufgabenbereichen oder der zum Teil sehr große „Betreuungsschlüssel" von zu Beratenden zu Überlastungen einzelner Akteure führen. Weiter gedacht stellt sich die Frage, inwieweit ein individuumbezogenes Beratungsverständnis von den Teilnehmer/innen einer solchen Qualifizierung eingefordert bzw. gefördert werden kann, wenn unklare Zuständigkeiten und/oder das Spannungsfeld zwischen Quantität und Qualität kaum oder keinen Spielraum zulässt.

Besonders positiv wurde bewertet, dass die gemeinsame Qualifizierung von Berufseinsteigern und erfahrenen Berater/innen zum Erfahrungstransfer beiträgt, die Praxiserfahrung der Teilnehmerinnen und Teilnehmer also systematisch eingebunden wurde.

Dieser Ansatz hat sich auch bewährt, da durch die Statusgruppen- und institutionenübergreifende Teilnehmerstruktur ein aktiver Beitrag zur Förderung und Vertiefung der regionalen Vernetzung geleistet wurde (das gilt sowohl institutionsintern als auch -übergreifend). Zur Entwicklung eines eigenen Teilnehmer-Netzwerkes hat die Qualifizierung damit laut Meinung der Befragten eine gute Plattform sowie Rahmenbedingungen geliefert. Das Thema *Netzwerkmanagement* erhält somit seine Berechtigung. Hinsichtlich der Entwicklung von konkreten Nachhaltigkeitsstrategien sowie der aktiven Nutzung von Schnittstellen beinhaltet das Thema jedoch auch noch Entwicklungspotential.

Trotzdem bleibt die Zusammensetzung der Teilnehmerschaft ausbaufähig. Insbesondere gehören über die erreichten Zielgruppen hinaus Lehrer/innen, Lehrlingswarte sowie Vertreter/innen sozialpädagogischer Institutionen zu einem funktionierendem Netzwerk. Um alle Zielgruppen wirklich zu erreichen, sollte das Konzept durch eine modulare Wahl-Pflicht-Struktur flexibler gestaltet werden.

Dabei sollte sich der Ansatz noch stärker an den individuellen Qualifikationsbedarfen der Teilnehmenden orientieren und um Bausteine für besondere Zielgruppen ergänzt werden. Die Entwicklung geeigneter Ansätze und Konzeptmodifikationen bilden einen künftigen Forschungsbedarf.

Abschließend kann festgehalten werden, dass mit dem Projekt „Beratungsoffensive Handwerk" ein grundlegendes Konzept (i. S. e. Modulkonzepts) zur Verbesserung der Qualifizierung von Berater/innen in der beruflichen Bildung entwickelt und erprobt wurde. Zum jetzigen Zeitpunkt kann das bestehende Modulkonzept als ein wichtiger Beitrag zur Verbesserung der Qualität der beruflichen Bildungsberatung angesehen werden. Es liefert grundlegende Entwicklungsarbeiten für weiterführende Überlegungen hin zu einer Verbesserung und Systematisierung beruflicher Bildungsberatung. Um die nachhaltige Absicherung eines einheitlichen beratungsbezogenen Qualifizierungskonzepts für (Aus-) Bildungsberater/innen sicherzustellen, bietet sich die Entwicklung der Ordnungsmittel, einschließlich des Rahmenstoffplans an (bundeseinheitliche Fortbildungsprüfung gemäß HwO oder BBiG).

10 FAZIT DES PROJEKTES „BERATUNGSOFFENSIVE HANDWERK" – EIN MEILENSTEIN AUF DEM WEG ZU EINEM ZUKUNFTSWEISENDEN BILDUNGS-BERATUNGSSYSTEM IN DEUTSCHLAND

Zahlreiche Veröffentlichungen zeigen auf, dass eine frühzeitige, begleitende und gut zugängliche Bildungs- und Berufsberatung entscheidend dazu beiträgt, dass Bildungspotenziale genutzt und Chancengleichheit gefördert wird.

Auch die kürzlich verabschiedete Resolution der Europäischen Bildungsminister „zur besseren Integration lebensbegleitender Beratung in die Strategie des lebensbegleitenden Lernens" vom 21. November 2008 unterstreicht nochmals diese Forderungen.[65]

Es dürfte unstrittig sein, dass die qualifikationsbezogene Entwicklung von Bildungsberatungsangeboten und entsprechender Ansätze zur Beraterqualifizierung weitergeführt und abgesichert werden müssen. Auch in den anderen europäischen Staaten gibt es Ansätze in Bezug auf die Verbesserung der Qualität und Professionalität der Bildungs- und Berufsberatung. Im Zentrum der Aktivitäten und Initiativen der Länder zum Thema Beratung stehen hauptsächlich:

- die Steigerung der Aus- und Weiterbildungsinvestitionen,
- die Entwicklung einheitlicher Lehrpläne für das Beratungspersonal,
- die Anwendung von modernen Informations- und Kommunikationstechnologien bei der Maßnahmenerbringung,
- der Ausbau der EU-weiten Zusammenarbeit auf dem Gebiet der Erstausbildung und Weiterbildung der Berufsberater/innen.

Das Europäische Zentrum zur Förderung der Berufsbildung (CEDEFOP) hat mit der Kommunikationsplattform Skillsnet, mehreren Tagungen sowie grenzübergreifenden Peer-Learning-Besuchen und verschiedenen Studienbesuchen zum Thema lebensbegleitender Beratung den konstruktiven Austausch zwischen den EU-Ländern weiter vorangetrieben. Mit Mitteln der EU wurden zu diesem Zweck weiterhin regionale und überregionale Netzwerke, wie z. B. Academia und EQUAL, aufgebaut. Diese bieten den Mitgliedsstaaten die Möglichkeit sich über Kenntnisse und Erfahrungen in den Bereichen Bildung, Forschung und Arbeitsmarkt auszutauschen.[66]

In Deutschland zeichnet sich doch ein eher differenzierteres Bild der Lage ab. Weiterbildung ist in Deutschland, im Vergleich zu anderen Bildungsbereichen, in nur geringem Umfang durch den Staat geregelt. Der Bereich der Weiterbildung ist gekennzeichnet durch Pluralität und Wettbewerb der Träger und Angebote. Leitender Grundsatz für die Weiterbildungsbeteiligung hierzulande ist die Freiwilligkeit.[67]

Um eine langfristige Verbesserung und Kontinuität auf dem Gebiet der Bildungsberatung in Deutschland zu erreichen, bedarf es der konstruktiven Weiterentwicklung vor allem nachfolgender Ansatzpunkte. Zum einen muss es um die Qualität in der Beratung und hier

65 Vgl.: Council of the European Union, 2008.

66 Vgl. CEDEFOP, 2008b, S. 77 ff.

67 Vgl. BMBF, 2008a, S. 21.

besonders um die Verständigung auf Standards bzw. Leitlinien für die Beratung gehen. Auf der anderen Seite besteht weiterhin Handlungsbedarf in Bezug auf die Professionalität der Beraterinnen und Berater. Nicht zuletzt müssen auch entsprechende Finanzierungsmöglichkeiten für die Berufs- und Bildungsberatung geschaffen werden. Einen ersten Aufschlag zur Eröffnung der Diskussionen und den weiteren Verständigungsprozess hat eine vor kurzem veröffentlichte Studie gemacht.[68]

Die Gewerkschaften verstehen sich auf dem Gebiet der Weiterbildung allgemein als Netzwerkstelle, die direkt in den Betrieben versucht, wichtige Zielgruppen für lebenslanges Lernen zu erreichen und ihnen den Weg in eine erste Fort- und Weiterbildung zu ebenen. Deshalb werden sich der DGB und die Gewerkschaften auch in Zukunft weiter auf dem Feld der Beratung und insbesondere bei der Entwicklung neuer und verbesserter Qualifizierungsangebote für Beraterinnen und Berater engagieren. Das Projekt „Beratungsoffensive Handwerk" hat hierzu einen wichtigen Beitrag geleistet und ist somit ein wichtiger Meilenstein in der Beratungslandschaft, auf dem Weg zu einem zukunftsweisenden Bildungsberatungssystem in Deutschland.

68 Vgl. Schiersmann, Ch. / Bachmann, M. / Dauner, A. / Weber, P., 2008.

11 NACHHALTIGKEIT UND NUTZEN DER AUSBILDUNG AUS SICHT DER TEILNEHMENDEN DER MODELLQUALIFIZIERUNG, BARBARA LUX (LUXCONSULTING)

11.1 Einleitung

Die drei Modellqualifizierungen „Berater/in in der beruflichen Bildungsberatung (HW)" an den Handwerkskammern Cottbus, Düsseldorf und Rhein-Main wurden im Juni 2008 beendet. Um die Nachhaltigkeit und den Nutzen zu prüfen, wurden im November 2008 sieben Teilnehmende in einem Telefoninterview befragt. Die Auswahl der Teilnehmenden erfolgte nach folgenden Kriterien:

- Beteiligung nach den drei Tätigkeitsfeldern berufliche Orientierung, Ausbildung, Weiterbildung;
- Berücksichtigung der drei Lerngruppen in den Handwerkskammern Cottbus, Düsseldorf und Rhein-Main;
- Teilnehmende aus den Handwerkskammern sowie Industrie- und Handelskammern;
- Repräsentation der Geschlechterverteilung;
- Präsentation des Netzwerkes bzw. der unterschiedlichen Institutionen in der beruflichen Bildungsberatung im Handwerk.

Die qualifizierten Interviews bestanden aus einem allgemeinen und einem spezifischen Teil, um zum einen die unterschiedlichen Tätigkeiten der Beraterinnen und Berater abzubilden und zum anderen vor diesem Hintergrund die Modellqualifizierung zu reflektieren (siehe nachfolgend die Übersicht: Leitfragen).

In Absprache mit der Projektleitung von BoHa wurden sieben Personen unter Berücksichtigung der oben genannten Kriterien für ein Telefoninterview angesprochen. Alle äußerten sofort ihre Bereitschaft zu dem qualifizierten Interview und der namentlichen Veröffentlichung[69]. Eine Kurzfassung erschien im Newsletter Nr. 6 von BoHa im November 2008.[70]

69 Die Methode der namentlichen Veröffentlichung der qualifizierten Interviews wurde gewählt, weil bei einer derart kleinen Gruppe – insgesamt haben ca. 40 Personen an der Modellqualifizierung teilgenommen und davon wurden sieben Personen für die qualifizierten Interviews ausgewählt – die Anonymität nur herzustellen wäre, wenn über Details nicht berichtet worden wäre. Die daraus entstandene Verallgemeinerung hätte zu einer starken Reduzierung des Informationsgehaltes zur Prüfung und Präsentation der Nachhaltigkeit der Modellqualifizierung geführt.

70 Die Newsletter stehen auf der Projekthomepage digital zur Verfügung: www.dgb-boha.de.

Übersicht: Leitfragen für die qualifizierten Interviews zur Nachhaltigkeit von BoHa

Allgemeiner Teil: Vorstellung

- Was ist Ihre Aufgabe? Welche Berufsausbildung haben Sie?
- Seit wann sind Sie in der Bildungsberatung tätig?
- Wie sind Sie in die Hierarchie in Ihrer Institution eingebunden?
- Was macht Ihnen besonders viel Spaß in Ihrer Tätigkeit?
- Wie viel Zeit haben Sie im Durchschnitt für eine Beratung?

Spezifischer Teil: Bewertung der Nachhaltigkeit von BoHa

- Welchen Nutzen hatte die Qualifizierung in Ihrer Praxis?
- Hat sich durch die Qualifizierung an dem eigenen Berufsverständnis etwas verändert?
- Die Beratungspraxis ist oft eine Beratung unter Zeitdruck. Welche Bedeutung hat dabei Netzwerkarbeit? Welchen Beitrag hat die Qualifizierung zum Thema Netzwerkarbeit erbracht?
- Welche Instrumente beispielsweise aus der Toolbox (siehe auch Anhang des Abschlussberichtes) wenden Sie in Ihrer Beratungspraxis an?
- Welche überraschenden Erkenntnisse gab es in der Qualifizierung?
- Welche Besonderheiten der Beratung im Handwerk sind bei der Qualifizierung in Zukunft mehr bzw. stärker zu berücksichtigen?

In der Auswertung der qualifizierten Interviews soll die Zweiteilung der Leitfragen berücksichtigt werden. Erstens werden die Aussagen aus dem allgemeinen Teil zum Tätigkeitsbereich in einer Tätigkeitsmatrix abgebildet. Unter dem Aspekt der Professionalität von Bildungsberatung soll die so entstandene Tätigkeitsmatrix Aufschluss über die Vielfalt der Bildungsberatung geben und das von allen mehr oder weniger erlebte Dilemma der Diffusion in der Bildungsberatung erklären helfen. Zweitens werden Antworten aus dem spezifischen Teil zur Nachhaltigkeit von BoHa, bezogen auf die Aspekte Nutzen, Berufsverständnis, Netzwerk sowie Methoden und Instrumente, zu Kernthesen zusammengefasst.

Die telefonischen Interviews (Dauer 1,5 – 2 Stunden) werden nachfolgend in alphabetischer Reihenfolge der Interviewten dokumentiert. Dabei werden ausschließlich die Aussagen dokumentiert, die zu den Leitfragen gemacht worden sind. Die schriftliche Zusammenfassung der Interviews wurde von allen Interviewten für die Veröffentlichung im Abschlussbericht autorisiert. Die so entstandenen Einblicke in die Praxis der Bildungsberatung und die Praxis von BoHa stehen für sich und machen deutlich: Es herrscht eine große Vielfalt und Breite in der beruflichen Bildungsberatung im Handwerk. Bildungsberatung hat immer mit viel „Herzblut" und großem persönlichen Engagement zu tun.

11.2 „Mein Berufsverständnis hat sich mit der Qualifizierung geklärt" (Ute Fiedler, Gesellschaft für Jugendbeschäftigung e.V.)

Allgemeiner Teil: Vorstellung

Die Diplom-Pädagogin Ute Fiedler (Gesellschaft für Jugendbeschäftigung e.V.) berät Jugendliche, Eltern und Lehrer/innen an Frankfurter Hauptschulen und akquiriert Ausbildungsstellen. Sie arbeitet seit 2006 in der Koordinierungsstelle Frankfurter Hauptschulprojekt in einem Team von acht Leuten. Ihre Aufgabe besteht vor allem in der Beratung von Schüler/innen der Abgangsklassen, die nach dem Hauptschulabschluss eine betriebliche Ausbildung anstreben. Um die gesamte Bandbreite der Berufsmöglichkeiten erörtern zu können, berät sie über schulische Möglichkeiten und über die Ausbildungsangebote von Partnerunternehmen. Mit den Ausbildungsbetrieben klärt sie die Anforderungen ab und versucht dann passgenau die Jugendlichen zu vermitteln.

Täglich berät sie drei Schülerinnen und Schüler, so dass sie regelmäßig pro Woche 15 Schüler/innen in der Berufsorientierung und Berufsfindung unterstützen kann. Die Anmeldung für die Bildungsberatung erfolgt durch die Schule oder die Berufsberatung. Die Erstberatung dauert etwa zwei Stunden. Weitere Beratungsgespräche dauern eine Stunde. „Hilfreich ist es für die Schüler, eine gewisse Zeit jemanden an der Seite zu haben und auch bei Bewerbungsschreiben begleitet zu werden."

Die Arbeit beschreibt sie als sehr interessant. Die Begegnung mit den jungen Leuten macht ihr viel Spaß. Es ist das positive Beziehungsangebot und auch die Vielfalt der Arbeit. Dass sie schon viel Lebenserfahrung hat, andere sagen schon älter ist, schätzt sie zunächst weder positiv noch negativ ein. „Aber es ist lockerer, wenn ich etwas aus meiner Lebenserfahrung berichten kann. Das ist auch für das Gespräch mit den Eltern wichtig."

Viele Eltern kommen mit bestimmten Vorstellungen. Ein wichtiger Aspekt ist der soziale Status. „Viele Eltern meinen, dass es das Beste für ihre Söhne und Töchter sei, weiter zur Schule zu gehen. Und dann gibt es Berufe, die ein schlechtes Image haben, wie z. B. der Gebäudereiniger. Man verbindet das mit Teilzeitarbeit und der soziale Status ist schlecht." Das Image im Handwerk zu verbessern ist eine hohe Herausforderung und wichtig für viele Jugendliche, die gut in diesen Bereich passen, meint Ute Fiedler.

Spezifischer Teil: Bewertung der Nachhaltigkeit von BoHa

Ute Fiedler war mit den Methoden und Instrumenten der Bildungsberatung teilweise schon vertraut. „Ich kam aus dem psychotherapeutischen Bereich (Suchtberatung). Aufgabenorientierte Fachberatung kannte ich nicht. In jedem Fall geht es immer um die ganze Person. Es ist genauso auch eine ganzheitliche Beratung. … Der Transfer der Instrumente und Methoden in mein Berufsfeld im Frankfurter Hauptschulprojekt war in der Modellqualifizierung super. Alleine hätte ich viel länger gebraucht! … Der Rahmen, die Praxisübungen und die Fallübungen waren sehr unterstützend. Auch die typischen konstruierten Fälle. Es war möglich, daran gut zu lernen und die Instrumente und Beratungsmethoden weiter zu entwickeln." In der Bildungsberatung von Schülerinnen und Schülern geht es darum, ihre Schwierigkeiten zu erkennen und schnell und effektiv zu arbeiten. Für diese Art der Beratung waren der lösungsorientierte Ansatz von BoHa und das Training an konkreten Fällen für Ute Fiedler sehr praxisnah und nützlich.

„Mein Berufsverständnis hat sich mit der Qualifizierung geklärt. Ich bin stolz darauf zu sagen, ich bin Bildungsberaterin. Das verstehen die Leute. Sie wissen gleich, was ich mache. Das ist positiv. Also berufliche Bildungsberatung ist etwas für jede Lebenslage. Das kann ich nun gut vermitteln."

„Ich erkläre auch, dass die Entscheidung für einen Beruf keine Entscheidung für das ganze Leben ist und weise darauf hin, was ich aus der Weiterbildungsberatung kennen gelernt habe. Das ist authentisch. Ich kann über Berufe und deren Aufstiegsmöglichkeiten informieren. Lebenslanges Lernen in der beruflichen Bildungsberatung, das fasziniert mich. … Wie gesagt, den Jugendlichen und ihren Eltern fehlt die Orientierung im Sinne eines lebenslangen Lernens. Es geht um den guten Start. Als Gebäudereiniger kann man schließlich auch Ingenieur werden." Darum sollte sich jeder mit dem lebenslangen Lernen beschäftigen. „Das ist positiv. Es geht darum, die Bildungsberatung nicht nur in der Krise zu aktivieren. Das sollte in die vorberufliche Beratung einfließen."

Gut war in der Modellqualifizierung die Vielfalt der Teilnehmenden, um so voneinander zu lernen. „Wichtig waren mir auch die Verhaltensstile nach Riemann, die ich gut im Kontakt mit Personen nutze und mich fragen kann, was ist das für eine Person. Aktives Zuhören und die lösungsorientierten Fragetechniken, den Leitfaden für schwierige Gespräche oder die Stärkenbilanz nutze ich im Gespräch mit den Jugendlichen. … Die Erkenntnisse zur Moderation von Sitzungen waren gut. Ich kann die zehn Gebote gut bei der Moderation von Elternabenden oder in Klassen nutzen."

Das Modul Konfliktmanagement war wichtig, um schwierige Gespräche zu führen und hier vor allem die Statuswippe. Im Leitfaden für Konfliktgespräche gab es für sie einen Aspekt, der besonders hilfreich für eine Lösung ist: „Die Wünsche klar zu benennen." So wird auch deutlich, „was ist das Hemmnis und wo ist der innere Konflikt. …Ich übe nun mit den Jugendlichen wie sie im Betrieb auftreten und den Chef in seiner Rolle wahrnehmen. … Aus der Qualifizierung von BoHa kann ich viel aus der Praxis im Handwerksbetrieb berichten. Die Statuswippe nutze ich dafür. Das sind einfache und positive Leitsätze. Jeder ist motiviert."

Ute Fiedler ist fasziniert von dem gemeinsamen Lernprozess. Ein „Aha-Effekt" für sie war, dass auch die Bildungsberatung von Jugendlichen eine ganzheitliche Beratung ist. Das BoHa unbedingt weitergeführt und verstetigt wird, ist ihre eindeutige Empfehlung.

11.3 „Die Qualifizierung war wie ein persönliches Benchmarking" (Pia Hamm, webb – Weiterbildungsberatung)

Allgemeiner Teil: Vorstellung

Die Diplom-Pädagogin Pia Hamm (webb – Weiterbildungsberatung) ist in der hessischen Stadt Offenbach seit acht Jahren in der Weiterbildungsberatung tätig. Sie arbeitet in einer Schnittstelle des städtischen Amtes für Arbeitsförderung und der Volkshochschule zur Beratung von Beschäftigten, vorwiegend aus KMU[71]. Dort berät sie Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, Arbeitgeber sowie Personalabteilungen aus kleinen und mittleren Unternehmen über Weiterbildungsangebote, berufsbegleitende Schul- und Berufsabschlüsse oder zeigt mögliche Karrierewege auf. Die Beratung ist trägerübergreifend und neutral. Um diese

71 KMU steht für „Kleine und Mittelständische Unternehmen".

umfassende Beratungsaufgabe professionell erfüllen zu können, sind die Zusatzausbildungen in klientenzentrierter Gesprächsführung und interkulturellem Management sehr hilfreich. Systemische Fragetechniken und Methoden, z. B. für die Beratung von Frauen und Menschen mit Migrationshintergrund, gehören zu ihrem Handwerkszeug.

Die Stadt Offenbach hat die Beratungsstelle webb 1995 vor dem Hintergrund des Strukturwandels und dem damit u. a. verbundenen Fortgang der Leder-Industrie und Verkleinerung der chemischen Industrie gegründet. Diese Art von Angebot ist auch in Hessen etwas Besonderes. Das Aufgabengebiet selbst ist insgesamt komplex und beinhaltet auch konzeptionelles Arbeiten, die Entwicklung von Strategien für die Öffentlichkeitsarbeit oder die Arbeit als Kooperationspartner in verschiedenen Netzwerken. webb wird aus Mitteln des hessischen Ministeriums für Wirtschaft, Verkehr und Landesentwicklung, der Stadt Offenbach und der EU finanziert. So hat Pia Hamm zwei Chefs, weil sie in einer Matrixorganisation – der VHS und der städtischen Arbeitsförderung – eingebunden ist.

Bedeutsam und mit Nachdruck berichtet sie von der Selbstverpflichtung trägerübergreifend und neutral zu beraten. „Darum ist wichtig, dass ich weiß, wo ich welche Informationen finde. Vieles finde ich im Internet. Es ist wichtig, dass ich nicht nur die vielfältigen VHS-Angebote kenne, die in der Regel niedrigschwellig sind." Herausforderung und Reiz an der Weiterbildungsberatung heißt für sie immer auch, viele Informationen zu haben. „Mir macht Spaß, dass es so bunt ist. Also gemeinsam Potenziale erkennen, Wege finden, wo kann es lang gehen, das finde ich sehr schön. ... Für mich ist es sehr gut, große Gestaltungsfreiheit in der Art und Weise zu haben. Die persönliche Beratung dauert in der Regel eine Stunde zuzüglich der Vorbereitung. Es ist aber kein Problem, wenn jemand zwei- oder dreimal kommt. Das ist ein großer Vorteil und macht einen großen Teil meiner Arbeitszufriedenheit aus."

„Schön ist an meinem Job, dass die Leute freiwillig kommen und ein eigenes Interesse haben, während ich erlebe, dass bei der ARGE die Menschen teilweise zwangsverpflichtet kommen. Allen ist die Vertraulichkeit wichtig: Es bleibt wirklich hier." Die riesige Vielfalt der Ratsuchenden begeistert Pia Hamm: „Es kommen Menschen, die rudimentär Deutsch sprechen und auch Investment Banker, die demnächst arbeitslos sind. Da ist nichts gleichförmig." Die persönliche Grundhaltung und Ethik stellen für sie bedeutsame Elemente in der professionellen Beratung dar. In der Beratungssituation wägt sie immer wieder ab: „Schaffe ich das alleine mit meinen Kompetenzen oder muss ich die Person zu jemand anderen schicken?" Im Jahr berät und begleitet Frau Hamm etwa 300 Menschen mit etwa 400 Beratungen per Telefon, E-Mail, in persönlichen Gesprächen oder bei Informationsveranstaltungen.

Spezifischer Teil: Bewertung der Nachhaltigkeit von BoHa

„Die Qualifikation war eine gute Möglichkeit, mit Kollegen, Dozenten und der Moderatorin die eigene Beratungspraxis zu reflektieren, zu vergleichen und zu sehen, was machen die anderen. Wie ein Benchmarking. Wichtig waren die Fallbesprechungen und die Kollegiale Beratung." Pia Hamm kannte bereits einige Methoden und Instrumente, aber das Wiederholen war gut und auch die Rückmeldung durch die anderen. „Mein Werkzeugkoffer ist größer geworden." Wichtig waren der idealtypische Beratungsprozess und die dazugehörigen Instrumente, wie Aktives Zuhören, lösungsorientierte Fragetechniken,

und die verschiedenen Methoden zur Kompetenzbilanzierung, wie die Tätigkeitsfelder oder der Leitfaden zum Bildungscoaching.

„Bei Gruppenangeboten nutze ich die TZI[72]-Gesprächsregeln und in meiner Arbeitsorganisation Prioritäten setzen und die „Tues-sofort-Routine". … PIM[73] war für mich nicht sehr überraschend. Aber ein Hinweis war für mich wichtig. So habe ich meine Ordner der E-Mails und der Verwaltung neu geordnet und eine gemeinsame Struktur eingeführt. Jetzt finde ich alles viel besser. … Oder ich habe einen Tipp für meine Beratung genutzt, indem ich den Ratsuchenden einen Erinnerungsbrief schicke und frage, konnten Sie etwas aus unserem Gespräch umsetzen."

Das Beratungsverständnis hat sich für Pia Hamm nicht verändert, es ist „aufgefrischt" worden. „Ich konnte reflektieren, ist alles im Lot? Ethik und die Grundhaltung in der Beratung waren schon immer mein Thema. … Die Definition der Bildungsberatung war ein ‚Aha-Effekt'. Es ist hilfreich zu sagen, ich bin hier Weiterbildungsberaterin und meine Aufgaben sind so und so. Das ist auch für den Ratsuchenden wichtig."

„Es gibt unterschiedliche Ansichten, wie der Begriff Bildungsberatung konkret besetzt werden kann. Schön wäre es, wenn der Begriff Bildungsberatung genau so klar wäre, wie der Begriff Verbraucherberatung. Es gibt so unterschiedliche Definitionen. Die einen verstehen darunter nur die Beratung im Übergang zwischen Schule und Beruf. Ich finde, es ist alles, was mit Bildung tun hat." Daraus folgt die Bestätigung des Projektansatzes von BoHa, dass berufliche Bildungsberatung mit der Orientierungsberatung beginnt und dann über die Ausbildungsberatung bis zur Weiterbildungsberatung geht. „Berufliche Bildungsberatung im Handwerk kann nicht eine Person alleine machen. Es gibt unterschiedliche Zielgruppen und Situationen. Dafür ist eine Spezialisierung unbedingt notwendig. Man braucht viel Fachwissen, wie z. B. bei der Laufbahnberatung."

Pia Hamm versteht ihre Aufgabe darin, den gesamten Weg in der Bildungsberatung von Beschäftigen aufzeigen und dabei unterschiedliche Perspektiven einnehmen zu können. Bei Detailfragen gibt sie gerne an andere Expertinnen und Experten aus ihrem Netzwerk ab. Das Thema Netzwerkarbeit ist für Pia Hamm darum nicht handwerksspezifisch. Die Ratsuchenden kommen mit differenzierten Anliegen, „irgendetwas ist nicht in Ordnung".

So war die Teilnehmenden-Struktur in der Modellqualifizierung für Pia Hamm sehr förderlich, um das eigene Netzwerkwissen weiter zu entwickeln: „Ich habe persönlich Menschen und Aufgabengebiete kennen gelernt und damit das eigene Netzwerk erweitert. In der Qualifikation bin ich darin bestärkt worden, unbedingt an der Netzwerkarbeit festzuhalten. … In Zukunft wäre es wahrscheinlich speziell für die Ausbildungsberater/innen gut, ein Zusatzmodul zu den Rechtsfragen anzubieten. Das war für die Kollegen sehr, sehr wichtig. … Überraschend fand ich die Vielfalt der Zusammensetzung, also die unterschiedlichen Aufgaben und die unterschiedlichen Arbeitsbedingungen. Das hat meinen Blick erweitert, denn ich hatte mit der Ausbildungsberatung früher relativ wenig zu tun. Auch war mir vorher die Rolle in der Kammer nicht richtig bekannt. Gut war, dass berufserfahrene und berufsunerfahrene Teilnehmende dabei waren, oder eben auch junge, mittlere und ältere. So konnte man gut voneinander lernen."

„In der Qualifikation sind viele Fragen gut herausgearbeitet worden: Was ist der Unter-

72 TZI steht für Themenzentrierte Interaktion.

73 PIM steht für Persönliches Informationsmanagement.

schied zwischen Beratung und der Weitergabe von Informationen? … Aber auch wie wichtig es ist trägerunabhängig zu beraten, um eine Interessenkollision zu verhindern. Gerade dadurch wird man als Institution ernst genommen."

„BoHa war dafür ein gutes Basisseminar. Grundsätzlich sehr gut. Eine sehr gute Hilfestellung für relativ wenig Zeit. Auch in Zukunft gut als Einstiegsqualifikation geeignet."

11.4 „Die Toolbox ist wie ein stiller Berater" (Ursula Küst, Handwerkskammer Rhein-Main)

Allgemeiner Teil: Vorstellung

Die Diplom-Handelslehrerin Ursula Küst hat vor 17 Jahren in der Handwerkskammer Rhein-Main als Ausbildungsberaterin begonnen. Heute ist sie Abteilungsleiterin im „Geschäftsbereich Berufliche Bildung" und führt acht Mitarbeiter/innen (Sekretariat, Ausbildungsberatende, passgenaue Vermittlung). Ihre Aufgaben sind die Führung und Leitung der Abteilung, die Ausbildungsberatung, die Vertretung der Kammer in Ausschüssen, die Erstellung der Berufsbildungsstatistik und vieles mehr. Am meisten macht ihr Spaß, mit so unterschiedlichen Menschen und Aufgaben zu tun zu haben. „Die Vielfältigkeit im Handwerk ist wirklich spannend. … Eigentlich ist es auch gut, nicht nur acht Stunden am Tag zu beraten, sondern in verschiedenen Arbeitskreisen und Gremien über den Tellerrand zu schauen. Das erleichtert dann auch wieder die Arbeit als Ausbildungsberaterin. Das Netzwerk wächst."

In der Handwerkskammer sind die Ausbildungsberatenden jeweils Regionen bzw. Landkreisen zugeordnet und beraten somit alle Handwerksbranchen. „Das Grundverständnis der Kammer ist, den Kunden als Dienstleistungszentrum zu begegnen. Das zeigt auch, dass die Ansprüche intern höher geworden sind. Das Kerngeschäft der Ausbildungsberatung hat sich nicht verändert."

„Ausbildungsberatung ist eigentlich bei uns das Sammelbecken für alles, was mit Ausbildung zu tun hat. Das ist sehr interessant. Aber manchmal muss man auch Grenzen ziehen. … Das ist kein einfacher Beruf. Die Aufgabenfülle wächst und es geht häufig um die Lösung von schwerwiegenden Konflikten. … Die Veränderung merke ich daran, dass die Betriebe vielmehr als früher sehr gute und qualifizierte Beratung erwarten. Die Anzahl der Beratungsfälle ist auch ständig gestiegen. Dies gilt auch für die Arbeit in Arbeitskreisen und die Teilnahme an Sitzungen." Früher bestand die Arbeit der Ausbildungsberaterin Ursula Küst zu mehr als 90 % aus der Ausbildungsberatung. Dieses Verhältnis hat sich naturgemäß für die Abteilungsleiterin durch die Übernahme von Leitungsaufgaben verändert.

Spezifischer Teil: Bewertung der Nachhaltigkeit von BoHa

„Wir sind nicht als Berater ausgebildet worden. Sehr gut hat mir an BoHa gefallen, sich mit der beraterischen Richtung und dem System der Beratung auseinander zu setzen, das Beratungsverständnis zu reflektieren und neue Anregungen zu bekommen. Wichtig war auch das Thema Konfliktmanagement und dabei zu sehen, welche Funktion man als Beraterin hat. Das hat mir geholfen, Konfliktsituationen besser zu verstehen. … Distanz schaffen und Neutralität aufbauen, dass konnte ich schon immer ganz gut. Aber die Bestärkung der beraterischen Rolle, das war sehr wichtig. Und durch die Reflektion die Bestätigung, dass mein Tun schon auch richtig ist. Gerade nach so vielen Berufsjahren war es wichtig für mich, meine Professionalität über-

prüfen zu können." Diese positive Erfahrung will Ursula Küst nun auch verstärkt in der Ausbildungsberatung nutzen und sich von ihren Kunden ein Feedback geben lassen.

In der Qualifizierung war für sie ein weiteres bedeutsames Thema das Netzwerkmanagement. „Mir ist bewusst geworden, wie umfassend das Netzwerk ist, in dem ich arbeite. Früher hätte ich mich mehr als Einzelkämpferin gesehen." Sehr hilfreich waren auch die vielen Praxisfälle und die Methode der Kollegialen Beratung. Auch diese Erfahrung nutzt sie in ihrer Funktion als Abteilungsleiterin und will die Kollegiale Beratung in ihrer Abteilung institutionalisieren, um damit einen strukturierten Austausch zu ermöglichen. Besonders wichtig sind ihr dabei, gemeinsam aktuelle schwierige Beratungsfälle zu besprechen und Lösungsideen im kollegialen Austausch zu entwickeln.

Ursula Küst reflektiert und überlegt genau, wie und wo sie die erworbenen Kenntnisse in der Praxis einsetzt. Gefragt, ob die Toolbox für sie hilfreich ist, antwortet sie: „Ich benutze die Toolbox oft, um darin zu lesen. Die Toolbox ist wie ein stiller Berater. Immer da. Wenn ich lese, dann reflektiere ich damit noch einmal die Praxissituation. So erhalte ich neue Informationen für die Beratung. Anhand der Instrumente kann ich überlegen, was könnte ich noch in dem einen oder anderen Fall tun. Oder ich erinnere mich an die Grundsätze des Aktiven Zuhörens, wenn ich in einem Beratungsgespräch bin."

Dass das Lernen ein lebenslanger Prozess ist, macht sich für die 56-Jährige auch in einem Wunsch deutlich: „Für die Fortsetzung von BoHa wünsche ich mir selbst mal wieder teilnehmen zu können. Das war jetzt Teil 1. Es gibt noch so viele Themen, die vertieft werden könnten. Am Ende so einer berufsbegleitenden Ausbildung könnte dann ja das Diplom stehen." Ursula Küst wünscht sich, in zwei oder drei Jahren die BoHa-Qualifikation fortzusetzen. „Manchmal gehen ja auch Wünsche in Erfüllung!"

„Die Zeiten haben sich geändert. Wichtig ist mir, dass BoHa fortgesetzt wird für alle die, die die Beratung nicht professionell gelernt haben, aber beraten. … Das wäre einfach zu schade, wenn BoHa nach der Modellphase in der Versenkung verschwinden würde."

11.5 „Wunderbar war der Erfahrungsaustausch" (Gerd Lehmann, Industrie- und Handelskammer Cottbus)

Allgemeiner Teil: Vorstellung

Der Restaurantfachmann und Diplom-Betriebswirt Gerd Lehmann ist Ausbildungsberater an der Industrie- und Handelskammer Cottbus. Er ist für Betriebe und Auszubildende Ansprechpartner in allen Fragen der Ausbildung, der Eignungsfeststellung der Betriebe, der Überwachung der Ausbildung und der Mitarbeit bei der Organisation, Durchführung und Auswertung von Prüfungen. Seine Schwerpunktbranche ist das Hotel- und Gaststättengewerbe. Das Tätigkeitsfeld der Ausbildungsberater/innen der IHK Cottbus ist nach Branchen und Landkreisen geordnet. Herr Lehmann betreut ca. 400 Ausbildungsbetriebe. Wenn er nicht im Außendienst ist, arbeitet er am wöchentlichen Bürotag Anfragen ab, bereitet Veranstaltungen vor, oder beteiligt sich beispielsweise am Tag der offenen Tür im Oberstufenzentrum. Der 48-Jährige arbeitet im Team mit der Mitarbeiterin Prüfungsservice zusammen. Insgesamt gibt es im Geschäftsbereich Bildung der IHK Cottbus vier Teams von Beratern und Mitarbeitern im Prüfungsservice, zwei Ausbildungsberater/innen in den Geschäftsstellen Senftenberg und Königs-Wusterhausen, das Ausbildungsmanagement und das Ausbildungsmatching.

Seinen beruflichen Weg hat er mit der Ausbildung zum Kellner – heute Restaurantfachmann – in einem Hotel in Sachsen gestartet. Hier war er auch als Manager tätig. Angeschlossen hat er das Studium zum Diplom-Betriebswirt und die Ausbildereignungsprüfung. Seit 1995 ist er als Ausbildungsberater tätig. „Früher war die Ausbildung anders geregelt. Es gab Ausbildungsbetriebe mit Pädagogen und Lehrfacharbeitern. Nicht jeder Betrieb konnte ausbilden."

Viel Spaß macht Gerd Lehmann die Arbeit mit Menschen in den Betrieben. „Mir liegt die Arbeit im Außendienst sehr. In der letzten Zeit haben die Konfliktgespräche zugenommen. Aber meist gibt es ein positives Ergebnis." Die Konfliktsituationen haben vor allem im Hotel- und Gastronomiegewerbe zugenommen. „Jugendliche haben falsche Vorstellungen z. B. über die Arbeitszeiten. Der Bekannten- und Freundeskreis ändert sich. Auf der anderen Seite hat der Arbeitgeber das Jugendarbeitsschutzgesetz zu berücksichtigen. Als Ausbildungsberater ist es hin und wieder gut, hier Regeln zu setzen und auf die Umsetzung und Einhaltung des Gesetzes zu achten." In dieser Branche gibt es häufige Wechsel bei den Eigentümern, so dass es immer wieder wichtig ist, vor Ort zu sein und möglicherweise neue Ausbildungsplätze für die Auszubildenden zu suchen. Förderlich ist, dass Gerd Lehman aus der Branche „Hotel- und Gaststättengewerbe" kommt. Da kennt er sich aus. „Das ist ein ähnlicher Menschenschlag."

Die Beratungszeiten variieren. Es gibt grobe Richtwerte, wie z. B. 60 Minuten für eine Konfliktberatung oder die Feststellung der Eignung eines Betriebes. Die Akquise von Ausbildungsplätzen ist allerdings zurückgegangen, weil es immer weniger Jugendliche gibt. Das Gebiet von Gerd Lehman ist recht groß. So fährt er an Außendienstagen täglich zwischen 200 und 300 km. In dieser Zeit besucht er Tag für Tag etwa 5 – 8 Betriebe.

Spezifischer Teil: Bewertung der Nachhaltigkeit von BoHa

Insgesamt lobt Gerd Lehmann die homogene Gruppenzusammensetzung. „Wunderbar war der Erfahrungsaustausch und zu sehen, wie gleiche Arbeitsaufgaben in unterschiedlichen Institutionen bearbeitet werden." Damit meint Gerd Lehmann insbesondere die neuen bzw. erneuerten Kontakte mit der HWK Cottbus und den Einblick in die Arbeit der HWK. Die Qualifizierung hat aus seiner Sicht am Aufbau und der Erweiterung des Netzwerkes beigetragen. „Das ist hilfreich, um bei Problemen Lösungen zu finden. Es sind kurze Wege entstanden. Es ist möglich geworden, bei Kontroversen in den Betrieben die Auszubildenden übergreifend weiter zu vermitteln oder Informationen einzuholen für eine geförderte Ausbildung über die Arbeitsagentur. … Es gibt Berufsbilder, die sich überschneiden, wie z. B. Bürokaufleute oder der Fleischer/Industriefleischer."

Sehr gut war im Seminar das 1x1 der Gesprächsführung. „Auch wenn ich tagtäglich Gespräche führe, ist mir vieles wieder bewusster geworden und ich habe eine Bestätigung für meine Arbeit erhalten. Interessant fand ich auch Themen wie Bildung in Europa oder Konfliktmanagement. Das hat den Nagel auf den Kopf getroffen. … Die Rechtsfragen zur Ausbildung sind etwas zu kurz weggekommen. Das sollte in Zukunft einen größeren Zeitumfang bekommen. … Gut war, dass ich meine Fragen im Vorfeld stellen konnte."

„Mein Berufsverständnis hat sich nicht verändert. Es ist mir für die tägliche Arbeit bewusster geworden. Vieles macht man automatisch mit Routine. Für neue Ausbildungsberater ist die Arbeit als Ausbildungsberater sehr anspruchsvoll. Man ist ja Einzelkämpfer

im Betrieb und muss vor Ort entscheiden." Darum hat Gerd Lehmann schon viele Weiterbildungen gemacht und empfiehlt, dass das Thema Kommunikation tiefer behandelt werden sollte. „Im Seminar sollte auch die Möglichkeit bestehen, sich selbst zu sehen, indem Übungen mit einer Videokamera gefilmt und anschließend besprochen werden."

Bei konkreten Problemen nutzt Gerd Lehmann z. B. die Fragetechniken aus der Toolbox. Er sieht sich häufig in der Moderatorenrolle und braucht dafür viel Fingerspitzengefühl. „Zuerst muss ich mir ein Bild verschaffen. Die Wahrheit liegt häufig in der Mitte. Viel kann ich aber auch über die rechtliche Schiene regeln. Ich versuche über das Gesetz die sachliche Seite zu regeln." Gut war der kollegiale Austausch in der Modellqualifizierung. „Das kommt meistens sonst zu kurz." „Mein ‚Aha-Erlebnis' war zu erfahren und zu lernen, was sich alles unter der Überschrift „Berufliche Bildungsberatung" verbirgt. Das haben wir in den fünf Modulen im Detail kennengelernt. Ist doch eine ganze Menge. Klasse wäre eine Weiterbildung mit einer Prüfung. Damit würde die Qualifizierung aufgewertet."

Beim DIHK hat sich das rumgesprochen. „Das war eine tolle Sache. Ich hoffe, wir übernehmen das auch in der IHK, denn in den nächsten Jahren wird die Qualität der Ausbildung immer bedeutsamer. In der Vergangenheit ging es mehr um die Masse an Ausbildungsplätzen. In Zukunft wird es anders sein. Wir werden mehr Zeit damit verbringen, für die Qualität der Ausbildung am Standort Deutschland zu sorgen. Dazu gehören die Rechte und Pflichten für beide Seiten, aber es wird auch immer wichtiger für die Bildungsberatung sattelfester in den fachlichen Inhalten der Ausbildung zu werden. … Gut, dass es – anders als in der Schulbildung – in der Berufsausbildung bundeseinheitliche Regeln gibt."

„Am Schluss möchte ich mich bedanken. Das war wirklich eine tolle Erfahrung. Ein tolles halbes Jahr. Die Moderation war toll und auch die Inhalte. Die Referenten waren sehr gut ausgesucht. Ich wünsche mir, dass so eine Veranstaltung öfter gemacht wird. Der modulare Aufbau, die gezielte Arbeit und der zeitliche Rahmen waren sehr gut gewählt."

11.6 „Selbst in Fachkreisen ist der Aufgabenbereich der Ausbildungsberatung viel zu wenig bekannt" (Elke Mann, Handwerkskammer Cottbus)

Allgemeiner Teil: Vorstellung

Die Kosmetikmeisterin Elke Mann ist seit 19 Jahren, also kurz nach der Wende, Ausbildungsberaterin der Handwerkskammer Cottbus. Sie erzählt von dem Einführungsseminar in Münster. Allerdings war diese Arbeit nicht ganz so neu für sie. Bis zur Wende hat sie als Leiterin der Kreisgeschäftsstelle der Handwerkskammer Cottbus, vergleichbar mit der heutigen Kreishandwerkerschaft, in Senftenberg gearbeitet und war als Ausbilderin für den Beruf der Kosmetikerin tätig, den es damals in der Bundesrepublik noch nicht als duale Ausbildung gab. Auch wenn sie betont „ich habe nichts weiter im Leben gelernt als Handwerk", dann ist lebenslanges Lernen ein ständiger Begleiter für die wissbegierige 52-Jährige. Ihre Meisterprüfung hat sie vor 25 Jahren gemacht und nach der Wende berufsbegleitend die Ausbildung „Betriebswirtin im Handwerk" und eine Weiterbildung als Mediatorin absolviert.

Ihre Aufgaben beschreibt sie als „Beratung aller an der Ausbildung Beteiligten: Auszubildende, Betriebe und Eltern". Gleichzeitig hat

sie viel Kontakt zu den Schulen und Innungen und berät insbesondere in Konfliktfällen. Sie ist zuständig für eine Region mit etwa 10.000 Handwerksbetrieben und Ansprechpartnerin für alle Berufe, die im Kammerbezirk ausgebildet werden.

Es macht ihr Freude, problemlösungsorientiert und konkret mit Menschen zu arbeiten. Aber auch die Entwicklung von Bildungskonzepten und das Schreiben von Stellungnahmen der HWK Cottbus für den DHKT sind für sie Herausforderungen, die sie nicht missen möchte. Begeistert erzählt sie von der Arbeit als Sachverständige der Arbeitgeberseite im Neuordnungsverfahren der Kosmetikerin und, dass sie dabei gewesen ist, diesen Ausbildungsberuf im dualen System zu verankern. Insgesamt bestätigt Elke Mann mit ihren Erzählungen die wissenschaftlichen Untersuchungen von BoHa zur Tätigkeit in der Ausbildungsberatung. Bei der Größe des Zuständigkeitsbereiches ist es nicht verwundernswert, dass sie fast immer unter Zeitdruck und nach dem Feuerwehrprinzip arbeitet und keine Angaben über die durchschnittliche Dauer von Beratungsgesprächen machen kann. Es fehlt auch häufig die Zeit für die Vorbereitung von Beratungsgesprächen und viele „problembeladene Anfragen" – vor allem am Telefon – beantwortet sie aus dem Stegreif. „Da hilft die jahrelange Erfahrung". Das geht aber nicht bei Konfliktberatungen. „Wenn Mängel abgestellt werden sollen, dann ist es besonders wichtig, gut vorbereitet zu sein." So kommt sie auf schätzungsweise 1.800 Beratungen in einem Jahr.

Auch wenn der Job oftmals sehr hart und anstrengend ist – Erfolge sind Ansporn und Lob. Elke Mann berichtet exemplarisch von einer Mediation zwischen einer Bäckermeisterin und einer Auszubildenden. Eine Abmahnung lag vor, obwohl man sich zu Beginn des Ausbildungsverhältnisses gut verstanden hatte. „Das geschieht dann häufiger. Wenn der Konflikt da ist, wird nicht mehr miteinander geredet und der Konflikt eskaliert." Es stellte sich heraus, dass beide Parteien bezogen auf die Rechtssituation Fehler gemacht hatten. Die Auszubildende selbst hatte um die Mediation gebeten. Sie hatte in der Berufsschule von der Ausbildungsberaterin Elke Mann gehört. Elke Mann beschreibt ihre Arbeit als „Brückenbauerin": „Es ging um das Eingeständnis von Fehlverhalten durch die Auszubildende und darum, dass die Ausbilderin nicht im Maß der Verhältnismäßigkeit der Mittel geblieben ist. Und wissen Sie, am Schluss, da haben beide sich in die Arme genommen. Das war richtig gut."

Spezifischer Teil: Bewertung der Nachhaltigkeit von BoHa

Mit einem anerkennenden Lachen in der Stimme widerspricht Elke Mann selbst ihrer anfänglichen Skepsis zu der Qualifizierung. „Ich habe ja nicht geglaubt, dass es jemand schaffen kann, unser umfangreiches Aufgabengebiet in ein Qualifizierungskonzept zu bekommen und war wirklich überrascht, dass das geht." Für sie war es gut darüber nachzudenken, „was machst du da eigentlich", die eigenen Verhaltensmuster zu hinterfragen und sich bewusst die theoretischen Hintergründe vor Augen zu führen. Für mich war BoHa wichtig, um ein noch besseres Gefühl für meine Arbeit zu entwickeln. Ich konnte meine Beratertätigkeit Stück für Stück analysieren und mir die Vielfältigkeit angucken. Das macht man sonst im Alltag nicht. … Es hat gut getan, zu erkennen, wo man steht. Dafür war die Arbeit mit den Fallbeispielen sehr wichtig. Es war auch wichtig zu überdenken: Ausbildungsberaterin oder Retterin? Ich habe gelernt, mich abzugrenzen. … BoHa war eine gute Möglichkeit, um mein Berufsverständnis weiter zu entwickeln. … Mir ist auch klar

geworden, dass selbst in Fachkreisen der Aufgabenbereich der Ausbildungsberatung noch viel zu wenig bekannt ist. Das könnte sich durch BoHa ändern!"

Wichtig war aus dem Modul Konfliktmanagement die Statuswippe, die unterschiedlichen Gesprächsformen und auch die unterschiedlichen Konflikttypen zu erkennen sowie aus einem anderen Modul das Thema Netzwerkmanagement. Die Qualifizierung hatte auch Einfluss auf die persönliche Arbeitsorganisation. „Der Schreibtisch ist immer noch aufgeräumt und am Morgen leer. … Früher habe ich immer in der Eile dazu geneigt, alles auf dem Schreibtisch liegen zu lassen. Die Berge können leicht ohnmächtig machen. Es war gut mich mit meinem eigenen Informationsmanagement und meiner Arbeitshaltung auseinander zusetzen. Ich habe es bis heute geschafft, nun abends für Ordnung auf dem Schreibtisch zu sorgen und immer nur die Vorgänge auf dem Tisch zu haben, die ich gerade bearbeite."

Die kompakte Form von BoHa war gut und vor allem, dass sich alles in der Beratungswirklichkeit bewegt hat. Die Methoden nutzt sie, wenn sie in einer Beratungssituation in die Sackgasse geraten ist. „Dann hole ich etwas aus dem Köfferchen – z. B. die Toolbox – oder ich rufe jemanden aus dem neu entstandenen Netzwerk an." Wichtig war für sie, durch die Qualifizierung eine Wertschätzung der eigenen Arbeit in fachlicher und fundierter Form erhalten zu haben.

„Machen Sie unbedingt weiter. … " Nachdem sie Herrn Professor Dr. Esser auf der Abschlusstagung von BoHa[74] gehört hat, empfiehlt sie ihm: „Verankern Sie bitte diese Fortbildung in unserem hausinternen Qualifizierungsangebot. Wir würden Sie gerne beim Wort nehmen. Wir brauchen eine bundeseinheitliche Fortbildung! Unter dem sollten wir es nicht tun." Diese Fortbildung sollte aus der Sicht von Elke Mann unbedingt Neueinsteigern angeboten werden. Ausgebaut werden könnten Themen wie Konfliktmanagement und rechtliche Fragen. „Die Frage der Rechtssicherheit wird in Zukunft eine größere Rolle spielen."

11.7 „Super waren die Informationen über die verschiedenen Beratungsformate" (Karl Ruppel, MainArbeit GmbH)

Allgemeiner Teil: Vorstellung

Der Diplom-Betriebswirt Karl Ruppel (MainArbeit GmbH[75]) ist in der hessischen Stadt Offenbach in der Beratung tätig. Er arbeitet in einem Team von 15 Beraterinnen und Beratern. Die Zuweisung der Kunden, wie er die Ratsuchenden nennt, erfolgt durch eine zentrale Anlaufstelle im Eingangsbereich. Er berät Ratsuchende in allen Fragen der Sozialgesetzbücher Zweites Buch (SGB II) und Drittes Buch (SGB III). Dahinter verstecken sich vielfältige Themen zur Grundsicherung, der Arbeits- und Ausbildungsvermittlung in den 1. und 2. Arbeits- und Ausbildungsmarkt sowie zur Umschulung und Weiterbildung. Sein Arbeitgeber ist die Agentur für Arbeit Offenbach. Die Kooperation mit den Kolleginnen und Kollegen der Stadt Offenbach aus dem früheren Sozialamt, die auch in der ARGE eingesetzt sind, schätzt er sehr. In der MainArbeit GmbH arbeiten etwa 180 Menschen. Er arbeitet beständig daran, vor allem sein internes Netzwerk in der ARGE zu erweitern.

Seine Motivation und Freude schöpft er aus

74 Die Abschlusstagung fand am 04. September 2008 in Berlin statt.

75 Die MainArbeit GmbH, ist eine Arbeitsgemeinschaft (ARGE) der Stadt Offenbach und der Agentur für Arbeit Offenbach.

der „Arbeit mit Menschen". Karl Ruppel begleitet junge Erwachsene umfassend, also von der Entscheidung über einen zukünftigen Beruf bis hin zur Vermittlung in einen Betrieb. Darüber hinaus wacht er auch während der Ausbildung weiter über seine Kunden: „Das Prinzip ist Fördern und Fordern."

Karl Ruppel steht mit seiner eigenen Berufsbiografie für lebenslanges Lernen und hat in seinem mehr als 30-jährigen Berufsleben verschiedenste Berufe ausgeübt und auch selber einen Betrieb geführt. „Ich hatte als Quereinsteiger bei der Agentur für Arbeit gute Chancen wegen meines diversifizierten Berufsbildes. … Die eigene Erfahrung ist eine gute Grundlage, um die drei Hauptaufgaben Beratung, administrativen Aufgaben (z. B. Vermerke schreiben) und die Netzwerkpflege erfolgreich zu verbinden."

Um die Übersicht bei den vielfältigen Arbeits- und Ausbildungsangeboten der unterschiedlichen Arbeitgeber und Ausbildungsträger nicht zu verlieren, hat Karl Ruppel sich ein eigenes Informationssystem aufgebaut. Da ist für jeden etwas dabei und auch die Vereinbarung von Familie und Beruf spielt immer wieder bei der Auswahl der Qualifizierung für seine Ratsuchenden eine große Rolle.

Am liebsten berät Karl Ruppel junge Menschen. „Es macht mir Freude, die Potenziale zu erkennen und die Leute zu motivieren." So auch die Beratung von Herrn W. – er ist 27 Jahre alt, ohne Schul- oder Berufsabschluss und hat mit Hilfe von Karl Ruppel in einer Kfz-Lackiererei eine Ausbildung begonnen. „Das war erfolgreich. Zwischen Ausbilder und Auszubildenden hat die Chemie gestimmt. Herr W. macht nun eine Ausbildung und erreicht damit auch noch nachträglich einen Hauptschulabschluss." Oder Frau A., die mit 26 Jahren eine geförderte schulische Ausbildung zur Bürokauffrau an der Hartnack-Schule in Offenbach begonnen hat. Hier war zu berücksichtigen, dass das Kleinkind während der Schulzeit versorgt wird. Aber es ging auch darum, die Kostenübernahme für die Schule u. a. m. zu beantragen. In dem Fall ist Karl Ruppel voller Begeisterung sozusagen wie ein Lotse tätig.

In beiden Fällen lässt er sich alle 4 – 8 Wochen von dem Fortschritt berichten und hilft dabei, Probleme zu lösen. Karl Ruppel hat viel Verständnis dafür, wenn jemand erst recht spät eine Ausbildung beginnt und sagt mit Nachdruck: „Menschen brauchen manchmal so lange Zeit. Es gibt häufig situationsbezogene Auslöser, um nun eine Ausbildung oder Weiterbildung zu beginnen. Nicht jeder ist sofort zu motivieren." Allerdings läuft es nicht immer so gut wie bei Herrn W. oder Frau A.. „Häufig habe ich auch mit Menschen zu tun, die eine Beratung nicht ohne weiteres annehmen. Da ist die Kunst gefragt, individuell, mal konsequent, mal in vertiefender Art zu beraten."

Er betreut etwa 150 Kunden und hat in der Erstberatung 45 – 60 Minuten Zeit und für die Folgeberatung etwa eine halbe Stunde.

Spezifischer Teil: Bewertung der Nachhaltigkeit von BoHa

BoHa war eine Qualifikation für die Praxis, weil Beratungsinstrumente vorgestellt und gemeinsam erarbeitet wurden. „Die wende ich an. Intuitiv oder direkt und bewusst." Wichtig ist ihm ein zielgerichtetes Vorgehen. Er orientiert sich dabei oft an dem GROW-Modell[76], das aus seiner Sicht besonders für

76 Das GROW-Modell ist ein Konzept zur Unterstützung der Entscheidungsfindung. Es wurde von John Whitmore entwickelt und kann in Lern-, Coaching- oder Entscheidungsfindungsprozessen angewendet werden. Das Akronym GROW steht für das englische Wort für „wachsen". Die Buchstaben des Akronyms stehen für: **G** „Goals" = Ziele des Klienten, **R** „Reality" = Gegenwärtige Situation und Realität des Klienten, **O** „Options" = Handlungsalternativen, die gewählt werden können, **W** „Wrap up's" = Handlungsplan (das, was man "eingewickelt" mit nach Hause trägt) = erste verbindliche Schritte, um die Optionen zu realisieren.

die Beratung von jungen Menschen geeignet ist. Also auch eine Zielgruppe der Orientierungs- und Ausbildungsberatung. So waren für ihn die vielen Fallbeispiele aus der Praxis hilfreich, die von den Teilnehmenden eingebracht wurden. „Meine Sichtweise hat sich damit erweitert. Auch weil ich durch die Teilnehmenden der HWK und IHK diese Institutionen und einen Teil ihrer Aufgaben kennen gelernt habe. Wenn ich spezielle Fragen habe, kann ich die Ausbildungsberater der Kammern anrufen."

Arbeiten unter Zeitdruck ist ein ständiges Thema für den Berater Karl Ruppel. Auch wenn der Tag gut mit den Beratungseinheiten geplant werden kann, so ist häufig „durch Vorsprachen ohne Terminvereinbarung" auch nicht mehr als eine Viertelstunde für ein Beratungsgespräch Zeit.

Was war nun für die verschiedenen Situationen in der Beratung hilfreich? „Super waren beispielsweise die Informationen über die verschiedenen Beratungsformate und damit gelernt zu haben, was kann ich selber und wo muss ich die Hilfe anderer holen, gerade wenn es um psychische Probleme geht. Und ich bin begeistert, dass das Netzwerk, welches durch die Ausbildung entstanden ist, auch wirklich funktioniert. Das ist toll."

Wir beenden unser Gespräch, weil ein/e nicht angemeldete/r Ratsuchende/r vor der Tür steht. Das geht natürlich vor und so kann die Frage nach der Zukunft für BoHa nicht mehr beantwortet werden.

11.8 „BoHa hat mir eine Struktur für die Beratung gegeben" (Rainer Weissmann, Handwerkskammer Düsseldorf)

Allgemeiner Teil: Vorstellung

Rainer Weissmann – gelernter Fleischer mit einer Meisterprüfung – arbeitet seit fast zwei Jahren bei der Handwerkskammer Düsseldorf als „Ausbildungsmatcher". Er kennt sich in vielen Fragen der Ausbildung im Handwerk aus langjähriger eigener Ausbildungserfahrung bestens aus. Das ist für den „Quereinsteiger in der Bildungsberatung" wichtig, um bei 130 Berufen im Handwerk nicht die Übersicht zu verlieren. Als Lehrlingswart begleitet er schon lange junge Leute und Betriebe in der Ausbildung. In seinem eigenen Betrieb hat er auch ausgebildet. Seine eigene Bilanz lässt sich sehen: über 30 Lehrlinge hat er eingestellt und begleitet. Er erwähnt, dass sogar der Geschäftsführer der HWK bei ihm eine Woche Praktikum gemacht hat. Stolz ist er, dass eine seiner Auszubildenden in NRW Landessiegerin war und damals der Ministerpräsident Clement zum Gratulieren kam. Als Chef war ihm immer wichtig: „Ehrlichkeit und Vertrauen!"

Als Ausbildungsstellenvermittler bzw. „Ausbildungsmatcher" geht er in Schulen, versucht für das Handwerk zu überzeugen. Er schafft Kontakte in Betriebe hinein und kümmert sich um eine passgenaue Vermittlung. Die Beratung ist freiwillig. Am Ende der 9. oder am Anfang der 10. Klasse geht er in die Schulen in die Wirtschafts- oder Deutsch-Stunde und stellt sich als Ausbildungsstellenvermittler vor. Bei Elternabenden holt er die Eltern ins Boot. Da gibt es vielfältige Widerstände zu überwinden. Viele Eltern legen mehr Wert auf die schulische Bildung als auf die berufliche Bildung.

„Ich sage den Leuten, dass es wichtig ist, einen Beruf zu erlernen; dass man mit einer

abgeschlossenen Berufsausbildung vielfältige Chancen hat. Danach kann man immer weiter lernen. Das ist nicht wie früher, wo der Zug mit einer Ausbildung für das ganze Leben abgefahren ist. Die Eltern denken im alten System." Die Eltern reagieren darauf positiv. Sie wissen häufig nicht, welche Möglichkeiten es nach der Gesellenprüfung gibt, und dass die Meisterprüfung mit dem Fachabitur gleichgestellt ist.

Die Jugendlichen und auch die Eltern nutzen die vielfältigen persönlichen Erfahrungen von Rainer Weissmann. „So erzähle ich auch aus eigener Erfahrung, was ein Chef erwartet. Viele Lehrer erzählen das Gleiche. Aber wenn einer aus der Praxis kommt, kommt der gleiche Inhalt anders rüber. … In den Beratungsgesprächen mit den Schülern ist bei einigen sonnenklar, was sie machen wollen. Dann habe ich eine halbe Stunde Zeit, um mit ihnen die Bewerbungsunterlagen durchzugehen. Meist finden zwei Gespräche statt." Rainer Weissmann berät im Netzwerk: „Da arbeite ich auch mit der IHK oder der Arbeitsagentur zusammen. Das ist wichtig. Man kennt sich und kann schnell auch mal unbürokratisch helfen. Man nutzt den kurzen Weg."

Zufrieden ist er, wenn er mit der Beratung Erfolg hat. Das Gespräch mit den Jugendlichen macht ihm besonders viel Spaß. Viele Jugendlichen erleben zum ersten Mal, dass man sie ernst nimmt und ihnen ein vertrauensvolles Gespräch – sozusagen auf Augehöhe – anbietet. „Schließlich ist es die erste große Entscheidung im Leben, die die Jugendlichen treffen. Die offenbaren sich und am Gesichtsausdruck sehe ich, ob wir etwas geschafft haben. Das Lachen und Strahlen ist dann der Dank dafür, dass ich ihnen weiterhelfen konnte."

Offen und ehrlich zu sein und auch „Klartext" anstatt in Luftblasen zu reden, ist sein Erfolgsgeheimnis: „Wenn jemand viele Fehlzeiten hat, dann sage ich ihm, dass er sich selbst ein Bein gestellt hat. Oder wenn ich das Zeugnis sehe, dann sage ich: Du hast wohl keine Lust zur Schule gehabt." Rainer Weissmann nutzt die eigenen vielfältigen Lebenserfahrungen und die persönliche Bewältigung von schwierigen Situationen und verdeutlicht daran seine Fragen und Einschätzungen. Das ist glaubwürdig und wird anerkannt. „Auch wenn man schon so alt ist wie ich. Ich brauche meine Biografie, um so beraten zu können. Der junge Mensch denkt dann: der weiß, wie ich mich im Moment fühle. Ich verspreche ihnen auch keine „Wundertüte", sondern wir lösen es mit Hand und Fuß."

Im ersten Jahr seiner Tätigkeit als Ausbildungsstellenvermittler, hat er über 2.000 Kontakte gehabt, mit Schüler/innen, Betrieben, Schulklassen, Eltern, Lehrer/innen und auf Messen. „Das ging nur mit einem tollen Hintergrund in der Kammer."

Spezifischer Teil: Bewertung der Nachhaltigkeit von BoHa

Zum BoHa-Projekt sagt Rainer Weissmann: „Jedes Modul war für mich spannend in der Sache. Über mich selbst habe ich viel erfahren und kann vielfältige Fragen über die Ausbildung und die Weiterbildung in die Beratung zur Berufsorientierung einbeziehen. Die Vielfalt der Angebote der HWK habe ich ebenfalls kennen gelernt und kann es viel besser schätzen. Den jungen Leuten kann ich jetzt viel besser erklären, dass sie keine Angst bei Konflikten in der Berufsausbildung haben müssen. Wenn sie Konflikte nicht selber bewältigen können, dann gibt es unsere Ausbildungsberatung. Das war für mich wichtig, die Arbeit der Kollegen der Ausbildungs- und Weiterbildungsberatung unter verschiedenen Aspekten kennen zu lernen. … Der Teil Kommunikation und Rhetorik hat mir für das Halten von Vorträgen in den Klassen

und bei den Elternabenden geholfen. … Ich habe mich mit meinem Beratungsverständnis zum ersten Mal auseinandergesetzt und viele neue Instrumente an der Hand. Das Modellprojekt kam für mich zum richtigen Zeitpunkt."

„BoHa hat mir für den Arbeitsalltag eine Struktur für die Beratung gegeben. Das neue Wissen hat sich verselbstständigt und gibt mir Sicherheit. Manches habe ich vorher schon so gemacht, aber ich hatte es nicht in Worte gefasst. Jetzt kann ich mein Wissen gezielter einsetzen und weiß besser, warum ich etwas tue. Mir hat der Kurs sehr viel gebracht."

Voller Engagement für seine Handwerkskammer in Düsseldorf findet Rainer Weissmann, dass in Zukunft das Image der Handwerksberufe unbedingt verbessert werden muss. Dazu gehört, dass das Leistungsprofil der Handwerkskammer schon in der Schule bekannt gemacht wird. Ein standfester Botschafter ist der 54-Jährige jetzt schon.

„Die Politik sollte mal bei uns in die Praxis reinhören. Mein Credo für die Qualifikation im Modellprojekt BoHa: Jeder, der anfängt, sollte die Chance für diesen Grundkurs bekommen, um zu wissen, was Bildungsberatung umfasst und um einfacher in diesen Beruf hinein zu kommen. Dann sollte es weitere Möglichkeiten der Spezialisierung geben."

11.9 Zusammenfassung und Ausblick: Nachhaltigkeit von BoHa und Professionalität von Bildungsberatung

Der ständige Wandel und die damit verbundene Notwendigkeit in allen Lebensphasen zu lernen sind die Ursachen, um in der Bildungsberatung die Effizienz und Qualität zu verbessern und Standardisierungen zu entwickeln. Zur erforderlichen Professionalisierung in der Bildungsberatung gehören Stationen wie die Spezialisierung und die Verwissenschaftlichung der Berufsposition (aufgrund gestiegener Anforderungen an das für die Berufsausübung erforderliche Fachwissen), die Entwicklung von berufsethischen Normen und die Einrichtung formaler Ausbildungs- und Studiengänge sowie entsprechende Fachprüfungen zur Kontrolle des Berufszuganges und der Berufsqualifikation. Aber auch solche zunächst ungeregelten Ansätze wie die Qualifizierung des BoHa-Projektes oder auch die der regionalen Qualifizierungszentren (RQZ) der Lernenden Regionen, nehmen eine wichtige Funktion im Gesamtgefüge der Beraterqualifizierungen ein.

„Wenn Bildungsberatung so klar wäre wie Verbraucherberatung," sagt eine der Interviewten und hat mit dieser Aussage bildhaft beschrieben, vor welcher Unübersichtlichkeit die Beraterinnen und Berater wie auch die Ratsuchenden stehen. Dass diese Unübersichtlichkeit keine individuelle subjektive Erfahrung ist, zeigen die Interviews zur Nachhaltigkeit von BoHa wie auch vielfältige andere Studienergebnisse. Dieses bestätigen auch die Projektergebnisse des Projektes „imode – Beratungsinstrumente zur betrieblichen Weiterbildung".[77] Arnold und Mai schreiben bezogen auf die Fragen nach Qualität und Qualitätssicherung: „Diese Profilschärfe ist im Bereich der Bildungsberatung jedoch erst selten anzutreffen; zu unübersichtlich ist hier noch das Gelände, auf dem Beraterinnen und Berater darum bemüht sind, klärend und ratend die Lebenslauf- sowie die Laufbahn- und Bildungsentscheidungen zu unterstützen. Vielmehr stellt sich einer genaueren Betrachtung ein Mosaik dar, dessen gemeinsame Bezugspunkte angesichts der Vielfalt von Angeboten, die oft Gleiches unterschiedlich

77 www.imode.f-bb.de (16.01.2009)

oder Unterschiedliches gleich benennen, unklar erscheinen."[78]

In unterschiedlicher Weise bestätigen die Befragungsergebnisse von BoHa, wie auch der derzeitige Forschungsstand insgesamt, dass ein noch diffuses Bild vorherrscht, mit wenig klaren Konturen oder eindeutigen Strukturen der Bildungsberatung.

So war es ein Ziel, die positiven Bewertungen zur Strukturierung der Bildungsberatung in der Modellqualifizierung aus der Nachhaltigkeitsbefragung aufzugreifen und weiter zu entwickeln. Dafür wurde eine Tätigkeitsmatrix der beruflichen Bildungsberatung im Handwerk entwickelt. Die Tätigkeitsmatrix sollte zum einen die drei Stationen im beruflichen Werdegang berücksichtigen und damit die unterschiedlichen Tätigkeitsfelder als eine Kategorienbildung aufgreifen. Zum anderen sollten in der Tätigkeitsmatrix die in der Modellqualifizierung genutzten Systematiken von Beratungstypen und Beratungsformaten in Form von Beratungsanlässen abgebildet werden. In der Qualifizierung selbst wurde u. a. auf die von Gieseke[79] entwickelte Systematik der Unterscheidung von informativer, situativer und biografieorientierter Beratung sowie auf die unterschiedlichen Beratungsformate aus der Qualifizierung der Bildungsberater/innen der Lernenden Regionen[80] zurückgegriffen. Die so entstandene Tätigkeitsmatrix beschreibt somit Kernpunkte der derzeitigen Bildungsberatung im Handwerk.

Die sieben interviewten Beraterinnen und Berater sollen dann anhand ihrer Aussagen aus dem allgemeinen Teil in diese Matrix eingeordnet werden.

Die Einordnung der Tätigkeiten der Interviewten in die Tätigkeitsmatrix (siehe nachfolgende Übersicht) zeigt ein komplexes und vielfältiges Bild. Dabei ging es ausschließlich darum, die direkte Beratungstätigkeit zu verorten. In der beruflichen Wirklichkeit der interviewten Beraterinnen und Berater zeigen sich weitere Handlungsfelder wie z. B. Netzwerkarbeit, Konzeptentwicklung, Kooperationen, Vorträge und Moderationen sowie die Akquise von Ausbildungsstellen in Betrieben oder die Übernahme von Leitungsaufgaben.

Nicht berücksichtigt werden in der Tätigkeitsmatrix die Häufigkeiten der Beratungsanlässe. Dieses würde nur dann aussagekräftig sein, wenn durch eine Selbstaufschreibung der Bildungsberater/innen über einen gewissen Zeitraum ein Protokoll der unterschiedlichen Beratungsanlässe erstellt würde.[81]

78 Vgl. Arnold, R./ Mai, J. in: Loebe, H./ Severing, E., 2008.

79 Vgl. Giesecke, W./ Popelt, K., 2004.

80 Eigene Mitschriften, Train the Trainer-Ausbildung, Bildungsberatung und Kompetenzentwicklung der Lernenden Regionen, 09./10.09.2007 in Leipzig: Demnach sind Beratungsformate aufgaben- und/oder personenorientiert und können unterschieden werden zwischen: Fachberatung, psychosoziale Beratung und Psychotherapie.

81 Details über Tätigkeitsbereiche und Zielgruppen der Bildungsberater/innen im System der berufsbezogenen Bildungsberatung im Handwerk sind dem Zwischenbericht von BoHa von 2007 zu entnehmen.

Beratungsanlässe / Tätigkeitsfelder				Tätigkeitsfelder in der beruflichen Bildungsberatung im Handwerk		
				Berufs-beratung, -orien-tierung, -findung	**Aus-bildungs-beratung**	**Weiter-bildungs-beratung[82]**
Aufgaben-orientiert	Fachinfor-mations-beratung	freiwillig		Fiedler, Weissmann	Küst, Lehmann, Mann	Hamm, Ruppel
		ordnungspolitisch			Küst, Lehmann, Mann	Ruppel
		Bildungsinteresse ist klar		Fiedler, Weissmann	Küst, Lehmann, Mann	Hamm, Ruppel
Aufgaben-orientiert	Psycho-soziale Beratung und Prozess-begleitung	Kompetenz-entwicklung (fachlich, methodisch, sozial personal) und berufliche Handlungs-fähigkeit	situativ[83]	Fiedler, Weissmann	Küst, Lehmann, Mann	Hamm, Ruppel
			biografie orientiert[84]	Fiedler, Weissmann	Küst, Lehmann, Mann	Hamm, Ruppel
Persönlichkeits-orientiert		Laufbahn und Karriere	situativ	Fiedler, Weissmann		Hamm, Ruppel
			biografie-orientiert	Fiedler, Weissmann		Hamm, Ruppel
		Lernort und Lern-arrangement	situativ	Fiedler, Weissmann	Küst, Lehmann, Mann	Hamm Ruppel
			biografie-orientiert	Fiedler, Weissmann	Küst, Lehmann, Mann	Hamm Ruppel
Persönlichkeits-orientiert	Psychotherapie			Weitervermittlung an andere Fachdienste		

Abbildung 22: Tätigkeitsmatrix der beruflichen Bildungsberatung im Handwerk „Beratungsanlässe und Beratungsformate"

82 Im Zentrum der Modellqualifizierung stand lebensbegleitende personenbezogene Bildungsberatung. Darum war die organisationsbezogene Weiterbildungsberatung, wie sie insbesondere im Projekt IMODE für KMU im Mittelpunkt stand, nicht Gegenstand der Modellqualifizierung im Projekt BoHa.

83 Das Bildungsinteresse ist offen bzw. nicht klar definiert oder es gibt eine Unentschlossenheit zu verschiedenen Optionen oder es gibt Konflikte in der Berufsausbildung.

84 Fehlendes Vermögen, die eigene Problemlage zu erkennen.

Die Tätigkeitsmatrix zeigt, bezogen auf die Tätigkeitsfelder und Beratungsanlässe, wie vielfältig das Tätigkeitsfeld der beruflichen Bildungsberatung im Handwerk und daraus folgend auch die Qualifikationserfordernisse sind. So verwundert es nicht, dass die Qualifizierung von BoHa bei fast allen Befragten zu einer Klärung bzw. Auffrischung der Beratungstätigkeit beigetragen hat. Eine Reflexion der eigenen Berufstätigkeit bzw. des eigenen Profils hatte in dieser Form kaum stattgefunden. Ging es in einem Fall um die Entwicklung eines neuen Berufsverständnisses, so waren für andere die Reflexionen, das Benchmarking sowie die Definition, Strukturierung und Abgrenzung von Bildungsberatung von großer Bedeutung.

Eine gewichtige Rolle hat das Lernen voneinander eingenommen. Damit wurde für alle mehr Übersichtlichkeit zwischen den Tätigkeitsfeldern der Bildungsberatung im Handwerk geschaffen. Erkennbar war damit die hohe Bedeutung der professionellen Netzwerkarbeit. Dazu waren Praxis- und Fallübungen wie auch die Kollegiale Beratung sehr unterstützend.

Mit dem Blick über den eigenen Tellerrand hinweg wurde einerseits die Vielfalt der Beratung strukturiert. Andererseits entstand so neues Fachwissen für die Laufbahn- und Karriereberatung. Diese Erfahrungen belegen, wie richtig das Ziel in den Modellqualifizierungen war, die Vielfalt der Bildungsberatung im Handwerk durch die Teilnehmenden selbst abzubilden. Die gewählte Herangehensweise entspricht auch besonders gut den informellen/formellen handlungsorientierten Lerninteressen von Erwachsenen.

Für die eigene Arbeit wurden der idealtypische Beratungsablauf und die jeweiligen Methoden und Instrumente in der „Toolbox" als strukturierend und praxisrelevant geschätzt. Insgesamt kann festgestellt werden, dass kein Berater wie der/die andere ist. Die Lernangebote in der Modellqualifizierung wurden so auch unterschiedlich genutzt. Dies zeigen beispielsweise die Aussagen über das Persönliche Informationsmanagement (PIM) und Grundlagen der professionellen Netzwerkarbeit.

Zusammenfassend wurde der Nutzen von allen Teilnehmenden auch nach vier Monaten als hoch eingeschätzt. Die Botschaften aus der Praxis an die Politik sind eindeutig. Sie entsprechen dem individuell erlebten und beschriebenen Dilemma, dass es sich hier um ein anspruchsvolles und wachsendes Tätigkeitsfeld handelt, mit einer noch geringen gesellschaftlichen Anerkennung und einem fehlenden ordnungspolitischen Modell. So war das Modellprojekt BoHa gleichzeitig für „Alte Hasen" und „Neueinsteiger" genau richtig. Aus der Nachhaltigkeitsbefragung können folgende Thesen formuliert werden:

- Die Modellqualifizierung war im Sinne des Reflektierens, Veränderns und Neuausprobierens auch gerade für die alt gedienten Beraterinnen und Berater wertvoll. Das spricht dafür, dass sogenannte Basics im Sinne eines Qualitätsmanagements der beruflichen Bildungsberatung in bestimmten Abständen wiederholt werden müssen. Mit der Qualifizierung wurde ein Rahmen für das Nachdenken, Bewerten der Tätigkeit und das Neulernen im Diskurs mit anderen „Gleichen" geschaffen.
- Die Modellqualifizierung war ein wertvolles Basisseminar und ist auch weiterhin als Einstiegsqualifikation für „Neue" gut geeignet. Gerade vor dem Hintergrund, dass vielfältige „Quereinstiege" in die berufliche Bildungsberatung möglich sind, ist es sinnvoll eine Basisqualifizierung vor Beginn der Tätigkeit anzubieten. Gerade diese Aussage wurde während und nach der Modellqualifizierung von BoHa von allen Teilnehmenden

gemacht und ist eine wesentliche Botschaft gerade aus Sicht der „alten Hasen" an alle Projektbeteiligten.

- Aus Sicht der Interviewten sollte die Qualifizierung verstetigt und weiterentwickelt werden. Aufbauend auf die Basisqualifizierung sollten Spezialisierungen bzw. Vertiefungen für Themen, wie z. B. Konfliktberatung und Rechtsfragen in der beruflichen Erstausbildung angeboten werden.
- Der modulare Aufbau, die gezielt an der beruflichen Praxis ausgerichteten Lernprozesse und der zeitliche Rahmen werden von allen Befragten positiv hervorgehoben und sind eine zentrale Grundlage für die Weiterentwicklung der Modellqualifizierung.
- Die Projektbeteiligten von BoHa haben bewusst drei Kammern ausgewählt, um die Modellqualifizierungen durchzuführen. Die Hinweise aus den Interviews wie auch die Botschaften von Teilnehmenden auf der Abschlusstagung machen deutlich, dass in den Kammerorganisationen eine Diskussion darüber geführt werden sollte, ob und wie die entwickelten Module in die eigenen Qualifizierungsangebote integriert werden können.
- Das Thema „Anerkennung" der Berufstätigkeit bzw. des beruflichen Engagements ist ein Kernthema aller Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer. „Anerkennung zu erhalten" wird als ein zentrales Motiv erlebt, um im Berufsleben eigenständig und effektiv zu handeln, zu lernen, Verantwortung zu übernehmen und dabei bis zur Rente gesund zu bleiben. Dabei bezieht sich die Anerkennung im Beruf immer auf drei Ebenen. Die eine Ebene ist die Anerkennung in der Organisation selber durch z. B. Vorgesetzte und Mitarbeitende. Die zweite Ebene hat mit der formalen Anerkennung im System der Berufe zu tun. Es scheint so, dass gerade die formale Anerkennung für die Entwicklung eines „Images" von Bedeutung ist, um damit auch die dritte Ebene – nämlich die gesellschaftliche Anerkennung – zu erreichen. Ganz pragmatisch wäre als nächstes zu prüfen, wie die derzeitigen Qualifizierungen in der Bildungsberatung dokumentiert und zertifiziert werden können.

Die Nachhaltigkeit von BoHa hat zwei Ebenen. Die eine Ebene, bezogen auf den Nutzen für die Teilnehmenden, wurde mit den o. g. Thesen beleuchtet. Die andere Ebene ist die Nachhaltigkeit bezogen auf die erforderliche Professionalität in der Bildungsberatung und den Wert von BoHa in der politischen Debatte, der zu diesem Zeitpunkt noch nicht gemessen werden kann.

Lebenslanges Lernen, demographischer Wandel, Wettbewerbsfähigkeit und Veränderungsfähigkeit sind die Themen der Zukunft. Die Debatte um qualifikationsbasierte Zugangs- und Karrierewege in die bzw. in der Bildungsberatung und damit die Anerkennung der Tätigkeit im Berufsleben, der Wirtschaft und der Gesellschaft ist bezogen auf die Entwicklung eines Berufsprofils im 21. Jahrhundert noch frisch. Es wäre wünschenswert, dass geeignete Rahmenbedingungen geschaffen werden, um grundlegende Schritte zur Professionalisierung gehen zu können. Bezogen auf die Vielfalt der Lebensläufe der Beraterinnen und Berater und die große Unterschiedlichkeit der Beratungsanlässe erscheint es zunächst notwendig zu sein, unterschiedliche und flexible Zugangswege zu schaffen, und praxistaugliche Standards im Sinne von Qualität und Effizienz zu beschreiben.

ANHANG I: QUALIFIKATIONSPROFIL „BERATER/IN IN DER BERUFLICHEN BILDUNGSBERATUNG (HW)“

Nachfolgend werden die erforderlichen Qualifikationen, über die ein/e „Bildungsberater/in für das Handwerk“ verfügen soll, dargestellt. Gegliedert sind die Qualifikationen in fünf Handlungsfelder, die das erforderliche Qualifikationsprofil auf Basis aktueller handwerkspädagogischer Forschung grundlegend repräsentieren.

Handlungsfeld:

Gestaltung von Beratungsprozessen

- Eigenes, an ethischen Überlegungen ausgerichtetes Beratungsverständnis entwickeln und im beruflichen Alltag berücksichtigen können.
- Verschiedene Beratungsansätze, -verfahren und -methoden kennen und deren Relevanz für das eigene Beraterhandeln im Rahmen der Berufsvorbereitung, der Berufsausbildung und/oder der beruflichen Weiterbildung einschätzen können.
- Beratungsaktivitäten systematisch planen, durchführen, kontrollieren und bewerten können.
- Differenzierte Zielgruppen für Beratungsaktivitäten im Rahmen der Berufsvorbereitung, der Berufsausbildung und/oder der beruflichen Weiterbildung beachten können.
- Notwendigkeit von Beratung aufgrund unterschiedlicher Anlässe und Ursachen im Rahmen der Berufsvorbereitung, der Berufsausbildung und/oder der beruflichen Weiterbildung erkennen können.

Handlungsfeld:

Rechtliche Grundlagen und Besonderheiten der beruflichen Bildung

- Grundlagen des Bildungssystems (speziell der beruflichen Bildung) kennen.
- Bedeutung branchenspezifischer Entwicklungen für konkretes Beratungshandeln im Bereich der Berufsvorbereitung, Berufsausbildung und/oder beruflichen Weiterbildung aufzeigen können.
- Regionale, überregionale und europäische bildungspolitische Aktivitäten zur beruflichen Bildung kennen und für eigenes Beraterhandeln nutzen können.
- Rechtliche Möglichkeiten und Grenzen des Beraterhandelns kennen.
- Relevante rechtliche Grundlagen (Gesetze und Verordnungen) im Rahmen der Berufsvorbereitung, der Berufsausbildung und/oder der beruflichen Weiterbildung kennen.
- Rechtliche Zuständigkeiten der Akteure im Bereich der Berufsvorbereitung, der Berufsausbildung und/oder der beruflichen Weiterbildung kennen und nutzen können.
- Beratungsrelevante Kenntnisse zur rechtssicheren Planung, Durchführung und Organisation von Aus- und Weiterbildungsprüfungen besitzen und anwenden können.
- Rechtliche Aspekte des Konfliktmanagements im Bereich der Berufsvorbereitung, Berufsausbildung und/oder beruflichen Weiterbildung kennen und eigenes Handeln daran ausrichten können.
- Neuerungen aus der beratungsrelevanten Rechtssprechung kennen.

Handlungsfeld:

Self-management

- Formen und Arten systematischen beruflichen Handelns (Planungs-, Realisierungs- und Kontrollaktivitäten) kennen und beherrschen.
- Ziele bilden, verfolgen und Zielerreichung überprüfen können.
- Möglichkeiten und Grenzen der Vereinbarkeit von beruflichen mit privaten Zielen erkennen.
- Zeitliche Abläufe koordinieren können.
- Auf Störungen im Ablauf flexibel agieren und reagieren können.
- Eigenes berufliches Rollenverständnis entwickeln können.
- Möglichkeiten der Selbstmotivation kennen und im Alltag umsetzen können.
- Grenzen des eigenen Beratungshandelns erkennen.
- Möglichkeiten der kollegialen Beratung kennen und anwenden können.

Handlungsfeld:

Kommunikation mit Internen und Externen

- Kommunikation als (Miss-)Erfolgsfaktor für Beratungshandeln im Innen- und Außenverhältnis im Rahmen der Berufsvorbereitung, der Berufsausbildung oder der beruflichen Weiterbildung erkennen können.
- Verschiedene Moderations- und Präsentationstechniken beherrschen und zielorientiert sowie adressatengerecht einsetzen können.
- Konfliktgespräche im Rahmen der Berufsvorbereitung, der Berufsausbildung und/oder der beruflichen Weiterbildung zielorientiert sowie adressatengerecht führen können.

Handlungsfeld:

Netzwerkmanagement

- Grundlagen zum Aufbau und zur Funktionsweise eines regionalen und überregionalen Bildungsberatungsnetzwerkes kennen.
- Institutionen übergreifendes Netzwerk zur Bildungsberatung auf- und ausbauen können.
- Nutzen von Netzwerkarbeit kennen und vermitteln können.
- Kooperationsmöglichkeiten und -grenzen innerhalb eines Bildungsberatungsnetzwerks kennen.
- Ansprechpartner/innen zur Beratung, Förderung und Unterstützung im Rahmen der Berufsvorbereitung, der Berufsausbildung und/oder der beruflichen Weiterbildung identifizieren können.
- Aufgaben, Kompetenzen und Zuständigkeiten der Akteure im Prozess der Beratung, Förderung und Unterstützung für die Bereiche Berufsvorbereitung, Berufsausbildung und berufliche Weiterbildung kennen und für eigenes Beratungshandeln nutzbar machen können.
- Europäische Berufsbildungsaktivitäten kennen und Mehrwerte für Akteure im Netzwerk darstellen können
- Die eigene Rolle (Möglichkeiten, Funktions- u. Kompetenzbereiche) im Netzwerk aktiv und passiv bekannt machen können.

ANHANG II: MODUL 1 IM ÜBERBLICK

Modul 1: **Professionelles Beraten: Von der Planung, Durchführung und Reflexion situationsorientierter und anlassbezogener Beratungsprozesse**

Überblick über das Modul: Die Grundlagen professioneller Beratung in Form von Qualitätskriterien, ethischen Standards sowie einem bewussten eigenen Rollenverständnis und Aufgabenprofil von Beratenden werden aus dem Einführungsmodul aufgegriffen und vertieft. Darüber hinaus werden Beratungstheorien als Grundlage professionellen Handelns erarbeitet. Ferner setzen sich die Teilnehmer/innen sowohl mit Methoden und Instrumenten der beruflichen Bildungsberatung als auch mit Zielgruppen, Anlässen und Ursachen von und für Beratung auseinander. Ein weiterer Schwerpunkt ist die Gestaltung des Beratungsprozesses selbst, was dessen Planung, Durchführung, Kontrolle und Bewertung umfasst.

Zeit	Inhalte	Methoden/Medien
1. Tag: 09:00-18:00 2. Tag: 09:00-16:00	Professionelles Beraten • Kriterien professionellen Beratens (Qualitätsstandards, ethische/Standards) • Beratungstheorien Gestaltung des Beratungsprozesses / Rahmenbedingungen professioneller Beratung • Phasen von Beratungsprozessen • Zielgruppendifferenzierung • Anlässe und Ursachen von Beratung (Beratungssettings) • Beratungsansätze (systemisch, klientenzentriert) • Beratungsarten – Individualberatung – Arbeiten mit Gruppen • Beratungsmethoden und -instrumente (z. B. Analyseverfahren / Evaluierungsmethoden, Kompetenzermittlung, Profiling, Vermittlungsstrategien; Fallmanagement)	Es sollen handlungs- sowie praxisorientierte Methoden eingesetzt werden, die Bezüge zu den verschiedenen Tätigkeitsbereichen und Aufgaben der Berater/innen herstellen. Es sollen Medien eingesetzt werden, die die entsprechenden handlungsorientierten Methoden unterstützen.

ANHANG III: MODUL 2 IM ÜBERBLICK

Modul 2: **Gestaltung der Zusammenarbeit und Kommunikation mit „internen und externen" Akteuren im Beratungsprozess**

Überblick über das Modul: Die Teilnehmer/innen lernen zunächst verschiedene Methoden und Instrumente zur Gestaltung von Kommunikationsprozessen kennen und wenden diese zielgruppengerecht an. Hierbei ist es von Bedeutung, dass sie die Unterschiede der Zielgruppen erkennen – sowohl in internen als auch in externen, institutionenübergreifenden Netzwerken. Entsprechend eignen sich die Teilnehmenden in diesem Moduls Wissen über die Initiierung, Pflege und den Nutzen von Netzwerkarbeit innerhalb der beruflichen Bildungsberatung an. Sie prüfen ihre eigenen Netzwerke, deren Nutzen und die Möglichkeiten der Weiterentwicklung. Auch reflektieren sie aktiv über die Möglichkeiten und den Nutzen des Aufbaus von neuen Netzwerken, z. B. zur überregionalen und europäischen Vernetzung. Darüber hinaus setzen sich die Teilnehmer/innen mit den unterschiedlichen Rollen, die sie selber, die Ratsuchenden sowie weitere beteiligte Akteure in ihren Beratungsprozessen übernehmen, auseinander.

Zeit	Inhalte	Methoden/Medien
1. Tag: 09:00-18:00 2. Tag: 09:00-16:00	Kommunikationsprozesse • Kommunikationsmodelle und Gesprächsführungstechniken (Argumentationstechniken) • Rhetorik (verbal, nonverbal, Körpersprachen, …) • Moderations- und Präsentationstechniken • Rollenverständnis Netzwerkmanagement • Netzwerkarten und Kooperationsarten • Netzwerke unter den Aspekten: – Nutzen und Risiken – Voraussetzungen / Anforderungen – Beteiligte und Betroffene (Zielgruppen) – Transparenz – Aufbau und Funktionsweise • Kennenlernen von Netzwerken (good practice) • Trägerlandschaft beruflicher Bildung (speziell regional) *Anwendung kollegiale Beratung*	Es sollen handlungs- sowie praxisorientierte Methoden eingesetzt werden, die Bezüge zu den verschiedenen Tätigkeitsbereichen und Aufgaben der Berater/innen herstellen. Es sollen Medien eingesetzt werden, die die entsprechenden handlungsorientierten Methoden unterstützen.

ANHANG IV: MODUL 3 IM ÜBERBLICK

Modul 3: **Gezieltes Management von Informationen im Kontext rechtlicher Grundlagen und Besonderheiten beruflicher Bildung**

Überblick über das Modul: Zunächst werden Grundlagen eines zielgerichteten und situationsorientierten Informationsmanagements vermittelt. Hierzu gehören das Know-how verschiedener Recherchearten, Datenbanken sowie das Vorgehen bei einer effizienten und effektiven Informationsbeschaffung. Anhand dieser Methoden erschließen sich die Teilnehmer/innen die für ihre Beratungen notwendigen rechtlichen Kenntnisse sowie die Struktur und die Besonderheiten beruflicher Bildung in Deutschland. Darüber hinaus befassen sie sich mit Möglichkeiten der Mobilität in Europa, förderpolitischen Instrumenten, wie z. B. europäischen Austauschprogrammen, Informationen zum EUROPASS Berufsbildung sowie zu Möglichkeiten grenzüberschreitender Ausbildungsverbünde sowie mit Fragen der Anerkennung und Vergleichbarkeit europäischer Berufsbildungsabschlüsse.

Zeit	Inhalte	Methoden/Medien
1. Tag: 09:00–18:00 2. Tag: 09:00–16:00	Informationsmanagement • Sammlung, Strukturierung und Vermittlung von Informationen über berufliche Bildung • Analyse, Bewertung und Nutzung von Medien und Informationssystemen für berufliche Bildungsberatung Rechtliche Grundlagen und Besonderheiten beruflicher Bildung • Bildungssystem in Deutschland • Struktur des Berufsbildungssystems (Berufsorientierung, Ausbildung, Weiterbildung) • Rechtliche Grundlagen und Regelungen beruflicher Bildung • Förderung/Förderpolitik • Bedingungen auf dem Arbeitsmarkt • Prüfungsorganisation und Prüfungsdurchführung; Zugangsvoraussetzungen Kontext europäische Berufsbildung • Europäische Berufsbildung (Mobilität und Ausland) • Förderung/Förderpolitik (unter Beachtung des regionalen Aspektes) • EUROPASS Berufsbildung • Anerkennung ausländischer Abschlüsse	Es sollen handlungs- sowie praxisorientierte Methoden eingesetzt werden, die Bezüge zu den verschiedenen Tätigkeitsbereichen und Aufgaben der Berater/innen herstellen. Es sollen Medien eingesetzt werden, die die entsprechenden handlungsorientierten Methoden unterstützen.

ANHANG V: MODUL 4 IM ÜBERBLICK

Modul 4: **Konfliktmanagement: Von der Prävention bis zur professionellen Bewältigung von Konflikten**

Überblick über das Modul: Die Teilnehmer/innen lernen zunächst Ursachen und Hintergründe von Konflikten – speziell in der beruflichen Bildungsberatung – zu erkennen und zu beurteilen. Anschließend werden differenzierte Methoden, Verfahren, Maßnahmen zur Bewältigung und Vermeidung dieser Konflikte vermittelt, so dass die Teilnehmer/innen in der Lage sind, dies in ihrem eigenen (Berufs-)Leben anzuwenden. Hierbei stehen ein großer Anwendungsbezug der persönlich erlebten Konflikte der Berater/innen und deren Bewältigung im Vordergrund, wobei u. a. die Methode der kollegialen Beratung wieder angewendet wird. Es wird darüber hinaus Bezug genommen auf die jeweiligen rechtlichen Rahmenbedingungen sowie auf Art und Möglichkeiten der Kommunikation innerhalb von Konfliktsituationen. Des Weiteren wird speziell auf die erforderliche Neutralität von Beratern eingegangen. Außerdem werden Möglichkeiten und Nutzen von Netzwerken zur Konfliktprävention und ihrer Bewältigung herausgestellt. Als fachliche Grundlage dienen darüber hinaus Grundlagen der Rollenkonfliktbewältigung und Rollenkrise.

Zeit	Inhalte	Methoden/Medien
1. Tag: 09:00-18:00 2. Tag: 09:00-16:00	• Ursachen und Hintergründe von Konflikten (speziell berufliche Bildungsberatung) • Konfliktarten (u. a. Netzwerkkonflikte) • Konfliktstufen • Rollenkonfliktbewältigung/Rollenkrise • Umgang mit Konflikten/Gruppenkonflikten • Führung von Konfliktgesprächen • Umgang mit Suchtproblemen (erkennen, rechtliche Grundlagen, …) • Umgang mit Gewalt • Mediationstechniken Abschließend Reflexion einer Praxisaufgabe	Es sollen handlungs- sowie praxisorientierte Methoden eingesetzt werden, die Bezüge zu den verschiedenen Tätigkeitsbereichen und Aufgaben der Berater/innen herstellen. Es sollen Medien eingesetzt werden, die die entsprechenden handlungsorientierten Methoden unterstützen.

ANHANG VI: MODUL 5 IM ÜBERBLICK

Modul 5: **Schaffung von Arbeitszufriedenheit durch effektive und effiziente Arbeitsorganisation**

Überblick über das Modul: Die Teilnehmer/innen reflektieren sowohl sich, ihre Arbeitsmotivation und -zufriedenheit als auch ihre persönlichen Methoden der Arbeitsorganisation. Im Anschluss lernen sie verschiedene Motivations- und Lernstrategien sowie Methoden zur Optimierung von Arbeitsorganisation und übertragen diese auf ihr Berufsleben. Hierbei wird u. a. die Methode des Informationsmanagements aufgegriffen sowie auf ein effektives und effizientes Zeitmanagement eingegangen. Über die Methoden der Selbstreflexion, des Selfcoaching und durch Supervisionsprozesse können die Teilnehmer/innen aus ihrer Arbeit Urteile bilden, Abläufe durchschauen und hinterfragen. Sie sind in der Lage, eigenes Verhalten zu beschreiben und zu erklären. Hierdurch wird ein Beitrag zur persönlichen Rollenklärung und -abgrenzung geleistet.

Zeit	Inhalte	Methoden/Medien
1. Tag: 09:00-18:00 2. Tag: 09.00-16.00	• Arbeitsorganisation • Zeitmanagement • Motivationstechniken • Lerntechniken, Lernstrategien • Entwicklung von persönlichen Arbeitstechniken (lernen, Gedächtnis-, Konzentrationstechniken) • Informationsmanagement; Suchstrategien (entwickeln), Informationsverarbeitung • Selfcoaching; Selbstreflexion • Work-Life-Balance (speziell Stressbewältigung) Abschließend Vertiefung eines Themenschwerpunktes (standortabhängig)	Es sollen handlungs- sowie praxisorientierte Methoden eingesetzt werden, die Bezüge zu den verschiedenen Tätigkeitsbereichen und Aufgaben der Berater/innen herstellen. Es sollen Medien eingesetzt werden, die die entsprechenden handlungsorientierten Methoden unterstützen.

ANHANG VII: GENERIERUNG VON QUALIFIKATIONSRELEVANTEN THEMEN

Generierung von relevanten Themenkomplexen für die Qualifizierung „Bildungsberater/in für das Handwerk"
- aus empirischen Ergebnissen (einer Befragung der Praxis), ergänzt um
- normative politische Rahmenbedingungen / Aspekten und um
- Erkenntnisse der Beratungswissenschaft

1. Struktur Bildungssystem (Fokus Berufsbildungssystem)
2. Berufsbildungsträgerlandschaft
3. Berufsentwicklung
4. Betriebswirtschaft (PE/OE)
5. Rechtskenntnisse
6. (Entw.) Europ. Berufsbildung
7. Förderpolitische Instrumente, Förderpolitik
8. Prüfungsorganisation, Prüfungsdurchführung
9. Berufspädagogik
10. Analyseinstrumente
11. Beratungsinstrumente
12. Moderationstechniken
13. Präsentationstechniken
14. Rhetorik
15. Gesprächsführungstechniken
16. Konfliktmoderation
17. Motivationstechniken
18. Rollenspiel-Methoden
19. Szenariotechnik
20. Zeitmanagement
21. Akteure im Netzwerk
22. Funktionsweise des Netzwerks
23. möglicher Nutzen des Netzwerks
24. Lernen Erwachsener/ Jugendlicher
25. Berufswegeplanung/Karrierepfade
26. Abgrenzung des Feldes
27. Zertifizierung/Profil-/Europass

…
…
…

Clusterung der Themenkomplexe in Handlungsfelder

Netzwerkmanagement Nutzen und Risiken
- Voraussetzungen / Anforderungen
- Beteiligte und Betroffene (Zielgruppen)
- Transparenz
- Aufbau von Netzwerken
- Netzwerkkonflikte
- Kooperationsarten (i.N.)
- Netzwerkarten
- Kennen lernen von Netzwerken (auch best practice)
- Funktionsweise von Netzwerken
- Trägerlandschaft
- Binnenmarketing/Außendarstellung

Selfmanagement
- Zeitmanagement
- Motivation
- Suchstrategien (entwickeln), Infoverarbeitung
- Rollenkonfliktbewältigung
- kollegiale Beratung
- Selbstreflexion

Kommunikation mit Internen und Externen
- Moderationstechniken
- Präsentationstechniken
- Rhetorik (verbal, nonverbal, Körpersprachen…
- Gesprächsführungstechniken
- Konflikt
- Werthaltungen und Menschenbild

Gestaltung von Beratungsprozessen
- Lernen Erwachsener/Jugendlicher Lerntechniken, Lernstrategien
- Beratungsverständnis (zw. Infoweitergabe und ergebnissoffenem Prozess)
- Planung, Durchführung, Kontrolle und Bewertung
- Zielgruppendifferenzierung (Optimierer – Hilfsbedürftige)
- Anlässe und Ursachen
- Beratungsansätze (systemisch, klientzentriert…), Paradigmenebene
- Beratungsmethoden und -instrumente
- Beratungsarten
- Analyseverfahren
- Kompetenzermittlung

Rechtliche Grundlagen und Besonderheiten der beruflichen Bildung
- Vorbereitung, Ausbildung, Weiterbildung
- Prüfungsorganisation und Prüfungsdurchführung; Zugangsvoraussetzungen
- Europäische Berufsbildung (z. B. Mobilität und Ausland)
- Förderung/Förderpolitik
- Berufsentwicklung
- (aktuelle Rechtsfragen)
- Verständnis Berufsbildungssystem
- evtl. Struktur Berufsbildungssystem
- Berufswegeplanung/Karrierepfade
- Zertifizierung informeller/formeller Kompetenzen Profilpass/Europass
- Anerkennung ausl. Abschlüsse

Rollenverständnis und Aufgabenprofil
- Ziel: Kennen lernen des Handlungsfeldes und des Aufgaben- und Kompetenzprofils eines Bildungsberaters (Bildungsberatung)
- Abgrenzung des Feldes zu anderen Beratungsansätzen

ANHANG VIII:
INFORMATIONEN FÜR DIE DOZIERENDEN

INFORMATIONSHANDOUT DOZENTENAKQUISE FÜR DIE QUALIFIZIERUNGSKONZEPTION „BERATER/IN IN DER BERUFLICHEN BILDUNGSBERATUNG (HW)"

Übersicht:

1. **Zum zeitlichen Rahmen und zum Konzept der Qualifizierung**
2. **Zur Zielgruppe**
3. **Didaktisch-methodische Ansprüche, die an die Dozenten gestellt werden**
4. **Zur Vorbereitung der Dozenten auf die Qualifizierung durch die Projektpartner**
5. **Materialien zur Vorbereitung der Dozenten**

1. Zum zeitlichen Rahmen und zum Konzept der Qualifizierung

Die Qualifizierung besteht aus einer Auftaktveranstaltung und fünf Modulen.

Jedes Modul besteht ggf. wiederum aus unterschiedlichen Themenkomplexen, so dass Dozenten entweder im Rahmen einzelner Themenkomplexe oder ganzer Module gesucht werden.

Die Auftaktveranstaltungen in Cottbus, Düsseldorf und Frankfurt/Main haben bereits stattgefunden.

Die einzelnen Module werden jeweils ungefähr mit einem 4-wöchigen zeitlichen Abstand durchgeführt. Entsprechend liegt der Zeitrahmen für einen Durchlauf aller fünf Module inklusive Einführungsveranstaltung somit bei ca. sechs Monaten. Der Zeitumfang jedes einzelnen Moduls beträgt zwei Tage.

In jeder der drei Partnerhandwerkskammern (Cottbus, Düsseldorf, Rhein-Main) ist jeweils ein Durchlauf der Qualifizierung geplant.

Die Teilnehmer/innen müssen an 4 von 5 Modulen teilnehmen, um im Abschluss die Teilnahmebestätigung der Qualifizierung zu erhalten.

2. Zur Zielgruppe

Zielgruppe der Qualifizierungskonzeption „Berater/in in der beruflichen Bildungsberatung (HW)" sind grundsätzlich alle Berater/innen, die sich im Kontext beruflicher Beratung (Fokus Handwerk) befinden.

Hauptzielgruppe sind zunächst Berater/innen der Institutionen des Handwerks selbst, wie Ausbildungsberater/innen, Ausbildungsplatzentwickler/innen, Weiterbildungsberater/innen und Lehrlingswarte.

Daneben gelten aber auch Lehrer/innen mit Beraterfunktion, Berater/innen von ARGEn und optierenden Kommunen sowie sonstige Beratergruppen als Zielgruppen der Qualifizierungskonzeption.

Somit können die Teilnehmergruppen in den einzelnen Modulen sehr heterogen sein.

Heterogen können die Teilnehmergruppen sein aufgrund:

- ihres Qualifizierungshintergrundes (akademisch / nicht akademisch, Handwerksmeister/in, …),
- ihrer Berufserfahrung (bereits sehr lange als Berater/in tätig / neue/r Berater/in),
- ihrer unterschiedlichen institutionellen Zugehörigkeit (Handwerkskammer, Innung, Schule, …),
- …

Die Qualifizierungskonzeption richtet sich mit Fokus auf Berater/innen des Handwerks bzw. des Handwerkumfelds, so dass Dozenten speziell eine Affinität zur Berufswelt des Handwerks haben sollten.

3. Didaktisch-methodische Ansprüche, die an die Dozenten gestellt werden

Die Module bzw. der Unterricht soll durch die Dozenten für die Teilnehmer/innen interessant, abwechslungsreich und anregend gestaltet werden. Die aktive Eigenarbeit der Teilnehmer/innen soll gefördert und die zumeist langjährige Berufserfahrung der Teilnehmer/innen einbezogen werden.

Es soll eine aktive Auseinandersetzung der Teilnehmer/innen mit praktischen Aufgaben und Problemsituationen stattfinden (gerne speziell Handwerk).

Im Vordergrund steht das didaktische Prinzip der Handlungsorientierung, was eine überwiegend lernerzentrierte Unterrichtsgestaltung zur Folge hat.

Durch den Einsatz handlungsorientierter Methoden sollen die Dozenten die berufliche Handlungskompetenz der Berater/innen fördern.

Dozenten sollen einen abwechslungsreichen Methodeneinsatz wählen und so neben reiner Wissensvermittlung in Form von Dozentenvorträgen verstärkt handlungsorientierte Methoden wie Rollenspiele, Fallmethoden, … einsetzen.

Seitens der Projektpartner werden den Dozenten keine methodisch-didaktischen sowie medialen Konzepte vorgegeben. Es wird davon ausgegangen, dass jede/r Dozent/in seinen/ihren individuellen Lehr-/Lernstil hat und sich sowohl inhaltlich als auch methodisch eigene/individuelle Prioritäten setzt. Durch die Möglichkeit der individuellen Gestaltung durch die Dozenten soll deren Flexibilität auch hinsichtlich unterschiedlicher Gruppengrößen und Teilnehmerstrukturen gefördert werden.

Das Lernen soll sich mit der Praxis verbinden und die Teilnehmer/innen sollen auf die Anforderungen der praktischen Gegenwart vorbereitet werden.

Bei handlungsorientiertem Lernen sollen im Sinne eines ganzheitlichen Lernens kognitive, affektive und psychomotorische Lernprozesse miteinander verzahnt und möglichst viele Sinneskanäle angesprochen werden. Soziale Lernprozesse sollen die individuellen Lernaktivitäten ergänzen und in Lernaufgaben eingebunden sein, die mehrere Wissensbereiche umfassen.

4. Zur Vorbereitung der Dozenten auf die Qualifizierung durch die Projektpartner

Persönliche Vorgespräche zwischen Dozenten und Projektverantwortlichen.

Dozenten erhalten eine Skizze zur Konzeption beruflicher Bildungsberatung (HW) sowie ein Dokument, in dem die Aufgaben der unterschiedlichen Beratungsakteure in der bestehenden Struktur beschrieben sind.

Dozenten erhalten zudem jegliche Werbeflyer zum Projekt und zur Teilnehmerakquise, den veröffentlichten Zwischenbericht sowie eine detaillierte Modulstruktur und Infos zur voraussichtlichen Teilnehmerstruktur und Gruppengröße.

Detailplanung der Module wird mit den Dozenten besprochen und z. T. erarbeitet bzw. weiter ausgearbeitet. Hierbei wird auch Bezug auf die vom Projektteam gewünschte handlungsorientierte Methodik und der daraus resultierenden Anforderung an die Dozenten praktische Übungen in die Module mit einzubauen, genommen.

Dozenten werden darüber aufgeklärt, dass sie im Rahmen des Projektes an Evaluierungen teilnehmen müssen.

5. Materialien zur Vorbereitung der Dozenten

Allgemeine Informationsmaterialien zur Qualifizierung:

- Übersichten zur Struktur und zu den Zielen der Qualifizierungsmaßnahme
- Ziele der Qualifizierung – Erläuterungen
- Übersichten der Teilnehmerzusammensetzung in den einzelnen HWKs
- Konzept „Berufliche Bildungsberatung" – Arbeitspapier
- Nutzen der Qualifizierung
- Skizze der Tätigkeitsprofile der Beratungsakteure
- Zwischenbericht, Newsletter, Projektflyer (www.dgb-boha.de)

Spezielle Informationsmaterialien zu den einzelnen Modulen und Themengebieten:

Einzelne „Modultabellen"

Die Dozenten erhalten zudem bei Bedarf von den Projektverantwortlichen Literatur- sowie Materialhinweise zu den entsprechenden Themenkomplexen.

Diese werden den Dozenten mit an die Hand gegeben, aber es ist wünschenswert, dass Dozenten auch selber Material mitbringen bzw. sich entsprechend beschaffen und vorbereiten.

ANHANG IXa: EVALUATIONSBOGEN TEILNEHMERBEFRAGUNG

Ich bin …

≤ 25 Jahre	26 – 35 J.	36 – 45 J.	46 – 55 J.	56 – 65 J.	weiblich	männlich
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

In welcher Beraterfunktion sind Sie tätig?

☐ Ausbildungsberater/in
☐ Ausbildungsplatzentwickler/in
☐ Weiterbildungsberater/in
☐ Lehrlingswart
☐ Sonstiges: _____
☐ Lehrer/in (mit Beratungsfunktion)
☐ Berufsberater/in (BA)
☐ Berater/in (ARGE)
☐ Berater/in (optierende Kommune/Kreis)

Seit wie vielen Jahren sind Sie in der oben genannten Funktion tätig?

Seit _____ Jahren

Bitte teilen Sie uns nachfolgend mit, in wieweit Sie den Aussagen zum Modul zustimmen:

	stimme gar nicht zu ……			**stimme voll zu**
Die Ziele des Moduls wurden für mich deutlich herausgestellt.	○	○	○	○
Die herausgestellten Ziele wurden m. E. erreicht.	○	○	○	○
Die Inhalte des Moduls sind relevant für meine berufliche Praxis.	○	○	○	○
Die Inhalte wurden m. E. praxisnah vermittelt.	○	○	○	○
Es war mir möglich meine eigenen Praxiserfahrungen in das Modul einzubringen.	○	○	○	○
Für das Modul hätte m. E. mehr Zeit zur Verfügung stehen müssen.	○	○	○	○
Das Modul hätte m. E. in kürzerer Zeit abgehalten werden können.	○	○	○	○
Ich habe neue **fachliche** Anregungen für meine Beratertätigkeit erhalten.	○	○	○	○
Ich habe neue **methodische** Anregungen für meine Beratertätigkeit erhalten.	○	○	○	○
Der Erfahrungsaustausch mit den anderen Teilnehmern gab mir neue Impulse für meine berufliche Praxis.	○	○	○	○

Bitte teilen Sie uns nachfolgend mit, in wieweit Sie den Aussagen zum/zur Dozent/in und der Moderatorin zustimmen:

	stimme gar nicht zu			**stimme voll zu**
Der / die Dozent/in war m. E. fachlich kompetent.	○	○	○	○
Der / die Dozent/in vermittelte die Inhalte m. E. strukturiert.	○	○	○	○
Der / die Dozent/in vermittelte die Inhalte m. E. motivierend.	○	○	○	○
Der Einsatz einer Moderatorin war für den roten Faden der Veranstaltung sinnvoll.	○	○	○	○
Die Moderatorin stellte m. E. einen Bezug des Moduls zu den Zielen der Qualifizierung her.	○	○	○	○
Die Moderatorin verstand es, mich zu motivieren.	○	○	○	○

Folgendes hat mir **gut** gefallen:

Folgendes hat mir **nicht** gefallen, sollte verbessert / verändert werden:

Folgende/s Thema/-en würde ich gerne weiter vertiefend behandeln:

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

ANHANG IXb: BEFRAGUNG DER DOZIERENDEN ZU DEN MODULEN

Um die Perspektiven aller Akteure der Qualifizierung umfassend transparent zu machen und einen Vergleich der Ergebnisse zu ermöglichen, werden neben den Teilnehmern auch die Dozenten der einzelnen Module befragt. Die Befragung erfolgt ebenfalls in standardisierter Form durch Fragebögen. Diese werden im Anschluss an die einzelnen Module bzw. Lerneinheiten an die betreffenden Personen ausgeteilt und vor Ort von diesen ausgefüllt.

Ausgangsbedingungen

	stimme gar nicht zu			**stimme voll zu**
1. Ich wurde im Vorfeld ausreichend über die Ziele und den Ablauf der heutigen Veranstaltung informiert.	○	○	○	○
2. Ich wurde im Vorfeld ausreichend über die Ziele und den Ablauf der gesamten Qualifizierung informiert.	○	○	○	○
3. Zur Vorbereitung auf meinen Einsatz waren mir alle wichtigen Informationen bekannt.	○	○	○	○
Wenn nein, was hätten Sie aus heutiger Sicht noch für Ihre Vorbereitung benötigt? _____				
4. Die Abstimmung mit dem FBH / DGB im Vorfeld der Veranstaltung war für mich zufriedenstellend. (Bitte zutreffenden Projektpartner unterstreichen!)	○	○	○	○
5. Die Abstimmung mit der Moderatorin im Vorfeld der Veranstaltung war für mich zufriedenstellend.	○	○	○	○
6. Der Einsatz der Moderatorin bedeutete für meine Dozententätigkeit eine Bereicherung. Wenn ja, inwiefern? _____	○	○	○	○
7. Die räumlichen Gegebenheiten waren zufriedenstellend.	○	○	○	○
8. Es machten sich folgende Störfaktoren bemerkbar (Lärm, Temperatur, Unpünktlichkeiten, Bewegung…) _____				

Lehrplanung

9. Für die Vorbereitung der Veranstaltung benötigte ich ca. _____Stunden.

	stimme gar nicht zu			stimme voll zu
10. Mir ist klar, welchen Bezug mein Thema zum Thema „berufliche Bildungsberatung" hat.	○	○	○	○
11. Mir ist es gelungen diesen Bezug im Verlauf meiner Veranstaltung herauszuarbeiten.	○	○	○	○

Lehrprozess

	stimme gar nicht zu			stimme voll zu
12. Ich bin mit dem Verlauf der Veranstaltung zufrieden.	○	○	○	○
13. Im Verlauf der Veranstaltung gab es unvorhergesehene Schwierigkeiten / Vorkommnisse. Wenn ja, welche? _____	○	○	○	○
14. Ich halte die modulare Form der Qualifizierung für sinnvoll.	○	○	○	○

Charakterisierung der Teilnehmer

	stimme gar nicht zu			stimme voll zu
15. Die Gruppengröße der Teilnehmer war meines Erachtens angemessen.	○	○	○	○
16. Die unterschiedliche Berufserfahrung der Teilnehmer hat den Lernprozess der Gruppe m. E. bereichert.	○	○	○	○
17. Die Zusammensetzung aus unterschiedlichen Beratergruppen hat den Lernprozess der Teilnehmer m. E. bereichert.	○	○	○	○
18. Die Teilnehmer brachten sich durch eigene Praxiserfahrungen in den Qualifizierungs-/Lernprozess des Moduls ein	○	○	○	○
19. Die Mehrheit der Teilnehmer war meines Erachtens sehr am Austausch untereinander interessiert.	○	○	○	○
20. Die Mehrheit der Teilnehmer kannte sich m. E. bereits sehr gut in dem Themengebiet aus.	○	○	○	○

21. Wie war der Beteiligungsgrad der Teilnehmer? (Bitte machen Sie in beiden Zeilen je ein Kreuz)

☐ alle ☐ mehrheitlich ☐ wenige
☐ intensiv ☐ zögernd ☐ unkonzentriert

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

Leitfaden Abschlussgespräch zwischen Dozent und Projektpartner

1. Sind Ihnen inhaltlich unvorhergesehene / überraschende Fragen der Teilnehmer besonders im Gedächtnis geblieben? Wenn ja, welche?

_____
_____
_____

2. Sollten nach Ihrer Einschätzung in diesem Modul bzw. Ihrem Beitrag bestimmte Themen mehr bzw. weniger Raum einnehmen? Warum?

_____
_____
_____

3. Gibt es Themen, die Ihrer Meinung nach zusätzlich in das Modul bzw. Ihren Beitrag aufgenommen werden sollten?

_____
_____
_____

4. Gibt es Themen, die Ihrer Meinung nach zusätzlich in die gesamte Qualifizierung aufgenommen werden sollten?

_____
_____
_____

5. Würden Sie selbst beim nächsten Mal etwas anders machen?

_____
_____
_____

6. Sind Ihnen Besonderheiten aufgefallen, auf die Sie hier gerne hinweisen möchten?

_____
_____
_____

7. Welche Anregungen können Sie uns zur Verbesserung der Qualifizierungsmaßnahme geben?

_____
_____
_____

ANHANG X: KONZEPTÜBERSICHT ABSCHLIEßENDE EVALUIERUNGSWORKSHOPS

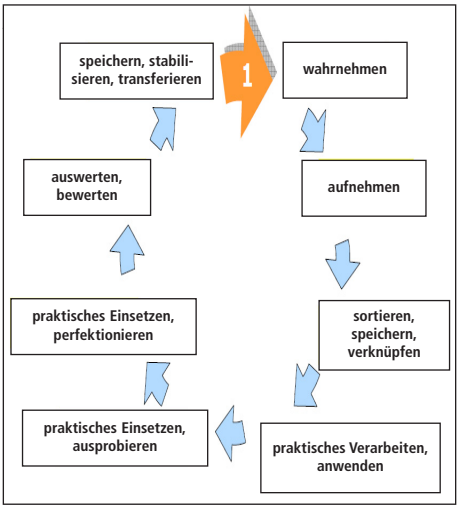
Fragenblock	Frage	Ggf. Methode
Einstieg	**Kurze Einleitung**	
Thematik und deren Praxisrelevanz (20 Min.)	**Bewertung der Wichtigkeit von Modulen und Themenschwerpunkte im Rückblick auf die gesamte Qualifizierung** 1) Bewertung der Relevanz der Themenschwerpunkte • Welche Themenbereiche waren für Sie wie relevant? (Bepunktung) • Fällt Ihnen etwas Besonderes bzgl. einzelner Themenschwerpunkte ein? (Kartenabfrage) – Wie beurteilen Sie den zeitlichen Umfang? – Fehlt Ihnen ein Themenschwerpunkt? – Wie beurteilen Sie die Reihenfolge? – Fällt Ihnen sonst noch etwas ein? • Auffälligkeiten bzgl. unterschiedlicher Berater/innen? • Auffälligkeiten bzgl. der Berufserfahrung? 2) Bewertung von Umfang und Struktur der Qualifizierung • Wie empfanden Sie den Zeitumfang der Qualifizierung von fünf zweitätigen Modulen zuzüglich der Auftaktveranstaltung? (passt / zu wenig / zu viel) • Wie schätzen Sie die Bedeutung der Auftaktveranstaltung ein? • Ist aus Ihrer Sicht die Reihenfolge der Module stimmig? • Auffälligkeiten bzgl. unterschiedlicher Berater/innen? • Auffälligkeiten bzgl. der Berufserfahrung? 3) Abschließend • Was aus der Qualifizierung erscheint Ihnen für Ihre jetzige oder künftige praktische Tätigkeit besonders wichtig? • *Aus welchem Themenbereich haben Sie besonders viel „mitgenommen" … Inhalt, Aspekt …* *Was glauben Sie wäre für zukünftige Kollegen relevant?*	Bepunktung der Themenschwerpunkte auf Handout und anschließend ein geleitetes Gruppengespräch; ➛ verschiedene Farben für unterschiedliche Berater/innen Bepunktung der Module auf Plakat (jeder 5 Punkte); ➛ verschiedene Farben für unterschiedliche Berater/innen **Material:** Flipchart, 2 – 3 Metaplanwände, Poster, Punkte, Moderationskarten, kopierte Zettel, farbige Stifte

Fragenblock	Frage	Ggf. Methode
Einstieg	**Kurze Einleitung**	
Erfahrungs-austausch (20 Min.)	1) Wie beschreiben / charakterisieren Sie den Austausch untereinander? (konkret) ➛ Worin bestand der Austausch? (Ratschläge, Hilfe, Informationen …) ➛ Wann fand der Austausch vorwiegend statt? ➛ Lässt sich eine Entwicklung über die Module hinweg feststellen? ➛ Hatten Sie auch zwischen den Modulen Kontakt? ➛ Hätten Sie sich von Seiten des Projektes noch mehr Unterstützung hinsichtlich der Vernetzung gewünscht? 2) Inwiefern konnten Sie von dem Austausch untereinander profitieren? (konkrete Beispiele) ➛ Was konnten Sie für sich mitnehmen? 3) Wie beurteilen Sie in dem Zusammenhang die Gruppenzusammensetzung? ➛ Haben Ihnen in der Zusammensetzung der Gruppe bestimmte Akteure als Netzwerkpartner gefehlt?	Gruppengespräch
Lernprozess (30 Min.)	Fragestellung Gruppe A: **Was, innerhalb der Qualifizierung, empfanden Sie als förderlich, was als hinderlich für das eigene Lernen und Verstehen?** ➛ Speziell hinsichtlich der methodischen Gestaltung, aber bitte auch ➛ hinsichtlich für Sie sonstiger bedeutsamer Aspekte. Fragestellung Gruppe B: **Was, innerhalb der Qualifizierung, empfanden Sie als förderlich, was als hinderlich für das eigene Lernen und Verstehen?** ➛ Speziell hinsichtlich der Rahmenbedingungen der Qualifizierung, aber bitte auch ➛ hinsichtlich für Sie sonstiger bedeutsamer Aspekte. ➛ *Wie könnten Praxisaufgaben besser in die Qualifizierung integriert werden?*	Kurze Einleitung und Erklärung Gruppenarbeit (10 Min.); Ergebnisse auf Moderationskarten Vorstellung der Gruppen im Plenum (5 Min. pro Gruppe) Nach jeder Vorstellung kurze Diskussion im Plenum **Material** Arbeitszettel, 1 – 2 Metaplanwände, Flipchart, Moderationskarten, Stifte
Abschluss (10 Min.)	Was Sie sonst noch sagen möchten … / Worauf Sie sonst noch hinweisen möchten …	

ANHANG XI: ERPROBTE BERATUNGSINSTRUMENTE „TOOLBOX“, BARBARA LUX (LUXCONSULTING)

Einleitung

Die Toolbox ist ein Ergebnis des aktions- und handlungsorientierten Ansatzes in der methodischen und didaktischen Ausgestaltung des Curriculums der Modellqualifizierung der Beratungsoffensive Handwerk. Ein zentraler Aspekt jeden Lernprozesses ist die Anwendung des Erlernten in der Praxis und das Schaffen von Reflexionsschleifen. Folgerichtig war in der Modellqualifizierung darum ein Lernziel des letzten und 5. Moduls, den Transfer der erlernten Methoden und Instrumente in die Praxis zu simulieren. Diese Lernschleife sollte alle Inhalte der vorhergehenden Module miteinander verbinden und den Teilnehmenden somit eine Struktur der beruflichen Bildungsberatung in die Hand geben.



Beratungsgespräche stehen im Mittelpunkt der Tätigkeit der beruflichen Bildungsberatung im Handwerk. Exemplarisch wurde anhand von Fallbeispielen der Einsatz der in der Qualifizierung erlernten Tools erprobt. Folgende Lernziele wurden formuliert:

- Die Teilnehmenden reflektieren die Instrumente aus der Qualifizierung bezogen auf den Praxistransfer vor dem Hintergrund der unterschiedlichen Tätigkeitsfelder in der Berufsorientierung, Ausbildungsberatung und Weiterbildungsberatung.
- Sie bewerten, welche möglichen Unterschiede es bezogen auf das eigene Praxisfeld im Vergleich zu allen Praxisfeldern der beruflichen Bildungsberatung im Handwerk gibt.
- Die Teilnehmenden nutzen dabei ausgewählte Instrumente anhand von Fallbeispielen und reflektieren abschließend ihre Lernerfahrungen.
- Die Teilnehmenden erhalten mit der Toolbox eine Struktur bzw. einen Leitfaden für die Beratungspraxis.

Für die „Toolbox“ wurde aus den Modulen 1–4 eine Sammlung von Methoden, Instrumenten und Tipps zusammengestellt. Diese Sammlung wurde in drei Themenfeldern „Grundlagen der Beratung“, „Methoden und Instrumente in der Beratung“ sowie „Arbeitszufriedenheit und Arbeitseffizienz des Beraters“ aufbereitet. Wie ein Werkzeugkasten soll die Toolbox als Nachschlagewerk im Beratungsalltag zur Verfügung stehen. Die so entstandene Toolbox – eine Kurzfassung der umfassenden Materialien der Modellqualifizierung – wurde überarbeitet und um Themen des 5. Moduls für den Abschlussbericht ergänzt.

Teil 1: Allgemeines zur Beratung

1. Beratungsformen

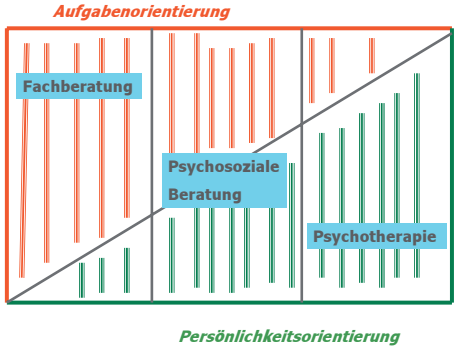
In der Bildungsberatung im Handwerk gibt es verschiedene **Handlungsformen**[85], die jeweils bezogen auf den Beratungsanlass unterschiedlich sind:

- Beraten
- Informieren
- Anleiten
- Coachen
- Beurteilen und bewerten
- Feedback geben
- Interessen vertreten
- Konflikte schlichten

Wir unterscheiden dabei drei **Beratungstypen**[86]:

- Informativ: das Bildungsinteresse ist klar
- Situativ: Bildungsinteresse ist offen
- Biografieorientiert: fehlendes Vermögen die Problemlage zu erkennen.

Beratungsformate



Schaut man sich nun die Handlungsformen und Beratungstypen aus der Perspektive der **Beratungsformate**[87] an, kann unterschieden werden zwischen Fachberatung, psychosozialer Beratung und der Psychotherapie.

Nach der Beendigung der Modellqualifizierung wurden nach einigen Monaten mit einer auswählten Gruppe von Teilnehmenden Interviews zur Prüfung der Nachhaltigkeit durchgeführt (diese sind im Kapitel 11: „Nachhaltigkeit und Nutzen der Ausbildung aus Sicht der Teilnehmenden der Modellqualifizierung" dokumentiert). Die dazu entwickelte Tätigkeitsmatrix zeigt die Komplexität der Anforderungen im Beratungsalltag.

85 Vgl. Knoll, J.: Professionelle Handlungsformen, Leipzig, o. J. (Mskr.).

86 Vgl. Gieseke, W./ Opelt, K.: Weiterbildungsberatung II. Studienbrief. Technische Universität Kaiserslautern, Zentrum für Fernstudien und universitäre Weiterbildung, 2. Auflage, 2004.

87 Vgl. eigene Mitschriften aus der Train the Trainer-Ausbildung, Bildungsberatung und Kompetenzentwicklung der Lernenden Regionen, 09./10.09.2007 in Leipzig, Prof. Knoll.

Übersicht: Tätigkeitsmatrix der beruflichen Bildungsberatung im Handwerk „Beratungsanlässe und Beratungsformate"

Beratungsanlässe / Tätigkeitsfelder				Tätigkeitsfelder in der beruflichen Bildungsberatung im Handwerk		
				Berufsberatung, -orientierung, -findung	Ausbildungsberatung	Weiterbildungsberatung[88]
Aufgabenorientiert	Fachinformationsberatung	freiwillig				
		ordnungspolitisch				
		Bildungsinteresse ist klar				
Aufgabenorientiert	Psycho-soziale Beratung und Prozessbegleitung	Kompetenzentwicklung (fachlich, methodisch, sozial personal) und berufliche Handlungsfähigkeit	situativ[89]			
			biografie orientiert[90]			
Persönlichkeitsorientiert		Laufbahn und Karriere	situativ			
			biografieorientiert			
		Lernort und Lernarrangement	situativ			
			biografieorientiert			
Persönlichkeitsorientiert	Psychotherapie			Weitervermittlung an andere Fachdienste		

88 Im Zentrum der Modellqualifizierung stand die lebensbegleitende und personenbezogene Bildungsberatung. Darum war die organisationsbezogene Weiterbildungsberatung, wie sie insbesondere im Projekt IMODE für KMU im Mittelpunkt stand, nicht Gegenstand der Modellqualifizierung im Projekt BoHa.

89 Das Bildungsinteresse ist offen bzw. nicht klar definiert oder es gibt eine Unentschlossenheit zu verschiedenen Optionen oder es gibt Konflikte in der Berufsausbildung.

90 Fehlendes Vermögen, die eigene Problemlage zu erkennen.

Die Beratungsanlässe wechseln häufig innerhalb einer Beratung. KÖNIGSWIESER u. a.[91] haben sich mit dem Zusammenspiel von Fach- und Prozessberatung von Organisationen auseinandergesetzt und schlagen eine Integration beider Beratungsansätze als „Komplementärberatung" vor. Dieses könnte ein Hinweis dazu sein, das wegen der Komplexität der Bildungsberatung (auch hier gibt es einen unterschiedlichen Mix von Fach- und Prozessberatung) kein eindeutiges Berufsbild bzw. Tätigkeitsprofil vorhanden ist.

91 Vgl. Königswieser, R. u. a. (Hrsg.): Komplementärberatung, Stuttgart, 2006.

2. Phasen im idealtypischen Beratungsprozess und Beratungsinstrumente

Der idealtypische Beratungsprozess kann in drei Phasen unterschieden werden. Nachfolgend werden Instrumente und Vorgehensweisen aus der Modellqualifizierung den drei Phasen zugeordnet.

Phasen / **Instrumente, Vorgehensweisen**	**Start** Erstkontakt, Gesprächsvorbereitung, Auftragsklärung	**Bearbeitung** Klärung der Ausgangssituation, Analyse des Anliegens des Ratsuchenden, Zielbestimmung, Lösungen entwickeln, Umsetzung planen und ggf. begleiten	**Abschluss** Bewertung, Transfer, Vereinbarung für „Kontrolltermin"
1. Dreiseitiger Vertrag	X	X	
2. Vereinbarung von Gesprächsregeln	X	X	
3. Aktives Zuhören	X	X	X
4. Hypothesenbildung	X	X	
5. Lösungsorientierte Kurzberatung	X	X	X
6. Lösungsorientierte Fragetechniken		X	
7. Situationsanalyse: Bewusstheitsrad	X	X	
8. Situationsanalyse: Transaktionsanalyse	X	X	
9. Situationsanalyse: Kommunikationsmodell Schulz von Thun	X	X	
10. Methoden der Kompetenzbilanzierung		X	
11. Die Statuswippe	X	X	
12. Ablauf eines Konfliktgesprächs		X	
13. Leitfaden für schwierige Gespräche	X		
14. Kreativitätstechniken		X	

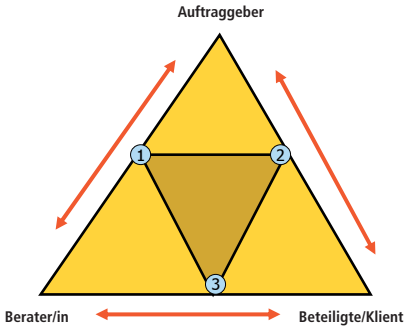
3. Dreiseitiger Vertrag

Bei der Gestaltung von Verträgen ist genau darauf zu achten, aus welcher Rolle bzw. Aufgabe heraus der Vertrag geschlossen wird. Sowohl auf der Seite der Klienten[92] als auch der Berater/innen sind höchst unterschiedliche Rollen denkbar.

Auf der Seite der Beratung kann die Rolle eines/einer Experten/Expertin, Moderators/Moderatorin bis Prozessbegleiter/in übernommen werden. Häufig wechseln die Rollen innerhalb eines Beratungsprozesses und können bei Unklarheit zur Verwirrung im Beratungssystem und zu Konflikten führen. Auf der Seite der Klienten sind vom Auftraggeber bis zum Betroffenen unterschiedliche Rollen und Aufgaben zu berücksichtigen und immer wieder zu reflektieren.

Der so wahrgenommene dreiseitige Vertrag[93] lässt sich in seinen Beziehungen wie folgt darstellen:

Dreiseitiger Vertrag



Außerdem können für den/die Berater/in weitere Klärungen in der Vertragsgestaltung[94] nötig sein, denn der/die Berater/in selber ist wiederum Teil einer Organisation (z. B. einer Kammer, eines Weiterbildungsträgers oder der Arbeitsagentur) mit ihr eigenen Ansprüchen und Zielvorstellungen.

92 Siehe zu Ansprüchen an Berater/innen aus Sicht des Klienten z. B. Weyand, G.: Der richtige Berater, Der große Berater-Check, Frankfurt / New York, 2008, S. 87 ff.

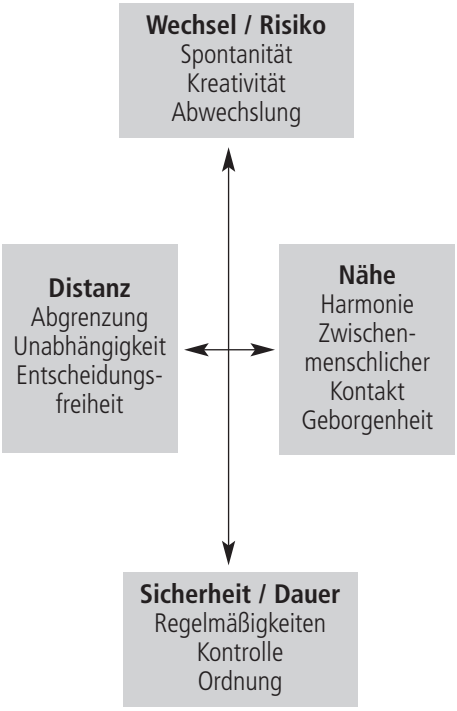
93 Vgl. dazu auch: Hauser, H.-G./ Egger, E. (Hrsg.): Worauf Berater achten, Handbuch für die Praxis, Wien, 2007, S. 100 ff.

94 Siehe zum Abschluss von Verträgen u. a. Olbert, H.: Trainingsverträge – Beratungsverträge, Grundlagen der Vertragsgestaltung und Musterverträge, Bonn, 2002.

4. Grundmotive und Verhaltensstile

Um die Unterschiedlichkeit von persönlichem Verhalten zu erklären, braucht man ein plausibles Modell, wie beispielsweise das Modell des Psychologen und Psychoanalytikers Fritz Riemann über die vier Grundstrebungen der Persönlichkeit[95]. Das Modell unterscheidet vier Grundstrebungen[96], die für die meisten Menschen mehr oder weniger zutreffen, allerdings in einem unterschiedlichen Verhältnis.

Modell der vier Grundsteuerungen der Persönlichkeit



95 Vgl. Riemann, F.: Grundformen der Angst, München / Basel, 2003.

96 Vgl. Thomann, Ch./ Schulz von Thun, F.: Klärungshilfe 1, Reinbek bei Hamburg, 2003, S. 176 ff.

Konflikte und Spannungen zwischen Menschen erklären sich oft durch unterschiedliche Ausprägungen dieser Bedürfnisse.[97] Ein besseres Verständnis der verschiedenen Strebungen hilft, Konflikte zu entpersonalisieren. Unterschiede können so begreiflich gemacht werden.

Siehe weitere Modelle für die Analyse von Situationen in der Toolbox:
- Situationsanalyse mit dem Bewusstheitsrad
- Situationsanalyse mit der Transaktionsanalyse
- Situationsanalyse mit dem Kommunikationsmodell von Schulz von Thun
- Die Statuswippe

5. Ethik in der Beratung

In der Praxis wirft Beratung ständig ethische Fragen auf.[98] In vielen Situationen der Beratungspraxis sind beraterische Grundhaltungen daher einerseits nützlich, andererseits notwendig für integres und korrektes Beratungshandeln. Dieses gilt von der Akquise, über die Auftragsklärung, die Durchführung und die Evaluation der Beratung.

Die Gestaltung der Beziehung zwischen Berater/in und Klient/in ist ein ständiges Spannungsfeld. Ein gut entwickeltes ethisches Empfinden und Denken ist eine höchst praktische Hilfe, um damit gut umgehen zu können.

Einige Fragen, die helfen können, eigenen Werte und Werthaltungen zu klären:
- Was ist mir wirklich wichtig im Leben?
- Was ist der Sinn des (meines) Lebens?

97 Vgl. Fischer-Epe, M.: Coaching – Miteinander Ziele erreichen, Reinbek bei Hamburg, 2004.

98 Vgl. dazu auch: Hauser, H.-G.; Egger, E. (Hrsg.): Worauf Berater achten, Handbuch für die Praxis, Wien, 2007, S. 34 ff.

- Was mache ich auf keinen Fall?
- Was bedeuten mir andere Menschen (allgemein)?
- Was bin ich mir selbst Wert?

Antworten auf diese Fragen zu finden ist nicht einfach. Sie nicht in das eigene Bewusstsein zu nehmen wäre aber für den Beratungsberuf nicht nützlich. Grundhaltungen sind die Werte und ethischen Orientierungshilfen, die uns bei der Arbeit begleiten. Aussagen können z. B. dann sein:

- Mit Eifer und gewissenhaft beraten.
- Die Würde jedes Menschen beachten.
- Dem langfristigen Nutzen des zu Beratenden zu dienen.
- Nach dem neuesten Stand des Wissens beraten.
- Die Situation und Umfeldbedingungen des zu Beratenden einbeziehen.
- Alles was richtig ist zu tun, sofern dieses mit dem Auftrag, den Gesetzen und dem Gewissen vereinbar ist.
- Neutralität/Unabhängigkeit gegenüber Personen, Problemen und Veränderungen, Ideen und Konstrukten wahren.
- Wahlmöglichkeiten für den/die Klienten/in schaffen.
- Ressourcen- und Lösungsorientierung.
- Verschwiegenheit über anvertraute Angelegenheiten zu wahren.
- Bei persönlicher Befangenheit den Auftrag ablehnen bzw. den Auftraggeber über die Gefahr der Befangenheit zu informieren.
- Einen Vertrag abzuschließen, der den Vertragsgegenstand, einen Leistungskatalog und die Zahlungsbedingungen enthält.
- Aufklärungs- und Warnpflicht bei Auftreten von wichtigen Umständen zu beachten.
- Respektierung anderer Berater/innen und Wahrung der Kollegialität und Pflege der Zusammenarbeit.

Teil 2: Methoden/Instrumente in der Beratung

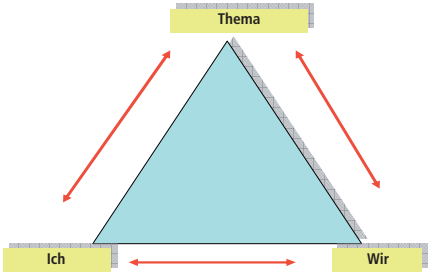
1. Vereinbarung von Gesprächsregeln mit Hilfe der Themenzentrierten Interaktion (TZI)

Phase des Beratungsprozesses	Start- und Bearbeitungsphase Vor allem als erster Schritt in der Kennenlernphase für ein Gespräch in einer Gruppe geeignet.
Zielgruppe	Auszubildende und Meister, Lehrer/innen, Eltern und Schüler/innen
Beratungsanlass	Wenn das Gespräch mit mehr als einer Person stattfindet.
Zeit	10 Minuten
Ziel	Gestaltung von Diskussions- und Entscheidungsprozessen in Gruppen, Gleichgewicht zwischen dem Thema und dem Ziel, den Interessen und Anliegen des Einzelnen und den Interessen der gesamten Gruppe schaffen.
Aktivität, Hinweise	Regeln vereinbaren

TZI ist die Abkürzung für „Themenzentrierte Interaktion". Es ist ein von RUTH COHN entwickeltes pädagogisches Verfahren für die Arbeit mit Gruppen.[99] Die drei Faktoren der TZI sind das Ich (einzelnes Gruppenmitglied), das Wir (die Gruppe) und das Es (das Thema).

Die TZI versucht die Dreiheit von Ich – Wir – Thema in einer dynamischen Balance zu halten.[100]

Das Team in einer Balance oder : Störungen haben Vorrang



Der Kern des TZI ist die Autonomie und Interdependenz des Menschen, die Ehrfurcht vor allem Lebendigen und dass sich Entscheidungen innerhalb von inneren und äußeren

99 Siehe z. B. Schmidt, Th.: Kommunikationstrainings erfolgreich leiten, Bonn, 2006, S. 262 ff.

100 Vgl. Simon, W.: Gabals großer Methodenkoffer, Grundlagen der Kommunikation, Offenbach, 2007, S. 92 ff.

Grenzen vollziehen. Daraus hat Ruth Cohn zwei zentrale Postulate abgeleitet:

- Sei dein eigener Chairmann (Leiter) bezogen auf dich selbst und andere Menschen.
- Störungen haben Vorrang, denn ohne ihre Lösung wird Wachstum erschwert oder verhindert.

Der/die Berater/in kann so vorgehen, dass er/sie das Dreieck erklärt und warum ein Gespräch in einer Gruppe Regeln braucht. Er kann dann die nachfolgenden 10 Spielregeln, oder nur eine Auswahl vorschlagen und die Gesprächsteilnehmenden fragen, welche der Regeln unbedingt („muss") berücksichtigt werden sollen. Er weist darauf hin, dass alle in gleicher Weise für die Einhaltung der Regeln verantwortlich sind.

Der/die Berater/in kann aber auch die Gruppenmitglieder fragen, welche Regeln sie miteinander vereinbaren wollen. In der Praxis werden dann sehr häufig genannt: Ausreden lassen, nicht zu lange reden und zuhören.

Es ist hilfreich zu ergänzen, dass nun alle verantwortlich für die Einhaltung der Regeln sind und nicht nur der/die Moderator/in. So übernehmen alle die Verantwortung für den Lösungsprozess und lernen gleichzeitig, sich an vereinbarte Regeln kollegial zu erinnern.

Die folgende Übersicht hat sich in vielfältigen Gruppenprozessen bewährt. Jeder Teilnehmende bekommt 10 Punkte und kann nun individuell festlegen, welche der Spielregeln auf jeden Fall gelten sollten („muss"). So entsteht ein Ranking der Spielregeln, die auf einem Flipchart visualisiert immer präsent sind.

Übersicht: Mögliche Spielregeln für den Dialog bzw. den Gruppenprozess

10 Spielregeln	**„muss"**	**„kann"**
Jeder ist für den Erfolg (mit)verantwortlich.		
Störungen haben Vorrang.		
Übernimm Verantwortung für Dich – leite Dich selbst.		
Es spricht immer nur einer zur selben Zeit.		
Sprich von Dir per „Ich" statt „Man" oder „Wir".		
Sprich für Dich und nicht für andere.		
Sprich zu Anwesenden, nicht über sie.		
Versuche, Deinen Gesprächspartner zu verstehen.		
Eigene Meinung statt Fragen.		
Fasse Dich kurz.		

2. Aktives Zuhören

Phase des Beratungsprozesses	In allen Phasen der Beratung
Zielgruppe	Gilt für alle Zielgruppen
Beratungsanlass	Vom Beraten bis hin zum Schlichten von Konflikten
Zeit	Abhängig von dem Anliegen
Ziel	Die Methode betont die Selbstverantwortung des Ratsuchenden und fördert die Selbstklärung und das Selbsterleben. Durch gutes Zuhören[101] • erhalten Sie von Ihrem Gesprächspartner Informationen, • lernen dessen Ansichten, Meinungen, Wünsche sowie Absichten kennen, • gewinnen Sie wichtige Anhaltspunkte für Ihre Argumentation, • vermeiden Sie Missverständnisse, • bringen Sie Wertschätzung zum Ausdruck.
Aktivität, Hinweise	Mit aktivem Zuhören bezeichnet man eine wertschätzende Grundhaltung und die dazugehörige Gesprächstechnik.

Merkmale des Aktiven Zuhörens:

1. **Aufmerksamkeit zeigen: „Ich bin ganz Ohr":** Achten Sie auf die Körpersprache, Veränderungen im Gesichtsausdruck, Körperhaltung, Stimmung …, die Worte, den Ton, die Sprechgeschwindigkeit usw.

2. **Botschaften bestätigen und dem anderen aus dem Herzen sprechen:** Botschaften bestätigen bedeutet, in kurzen Sätzen, Satzfragmenten oder Worten („aha", „so", „interessant") das Erleben des Gesprächspartners möglichst treffend zu reflektieren.

3. **Um mehr Informationen bitten:** Sagen Sie oder tun Sie etwas, dass Ihre/n Gesprächspartner/in ermutigt mehr zu erzählen. Bitten Sie um mehr Informationen, wenn der Informationsfluss stockt, Sie den Wunsch verspüren zu reagieren, zu widersprechen oder Ratschläge zu geben, Sie den Wunsch verspüren, eine Frage zu stellen.

4. **Zusammenfassen und Kernaussagen auf den Punkt bringen:** Die Zusammenfassung zeigt Ihrem/Ihrer Gesprächspartner/in, dass Sie alles richtig verstanden haben, unabhängig davon, ob Sie mit allen Punkten übereinstimmen oder nicht. Vermeiden Sie die Floskel: „Ich verstehe, was Sie meinen." Zeigen Sie lieber, dass Sie verstanden haben, indem Sie das Gehörte kurz zusammenfassen.

5. **Gezielt fragen und klären:** Wenn Sie nun das Bedürfnis haben, noch Fragen zu stellen, um Unklarheiten abzuklären oder fehlende Informationen einzuholen, dann tun Sie dies mit Hilfe von offenen Fragen: Wer, wann, was, wo, wozu, wie, aber nicht warum. Die Frage nach dem „Warum" wird manchmal als Schuldzuweisung verstanden und führt zu Rechtfertigungen.

101 Vgl. Simon, W.: Gabals großer Methodenkoffer, Grundlagen der Kommunikation, Offenbach, 2004, S. 112 ff.

3. Hypothesenbildung

Phase des Beratungsprozesses	Start- und Bearbeitungsphase
Zielgruppe	Ratsuchende und für das Selbstcoaching der Berater/innen
Beratungsanlass	Findet immer wieder während der Beratung statt.
Zeit	5 bis 15 Minuten, da Teil des Beratungsgesprächs bzw. der Vorbereitung und Reflexion der Berater/innen.
Ziel	Hypothesen sollen Sinn stiften, nützlich sein und Wege zu Ausgängen und Lösungen aufzeigen.
Aktivität, Hinweise	Entweder als Teil des Beratungsgesprächs aktiv nutzen oder in der Bewertung nach dem Beratungsgespräch und für die eigenen Notizen. Ohne Hypothesen können wir in kein Beratungsgespräch gehen. Da Hypothesen immer ein Bild, eine Annahme beinhalten, sind sie einschränkend. Es ist daher besser, die Hypothese • bewusst zu machen, • und eine ressourcenorientierte positive Hypothese zu bilden.

Merke: Verliebe dich nicht in eine deiner Hypothesen, versuche nicht die Wirklichkeit des Klienten an deine Hypothesen anzupassen!

Leitfragen können sein:

1. Welche Veränderungen sind vonstatten gegangen oder stehen bevor?

2. Welche Wirkung hat das Problem?

3. Wie wird das Problem aufrechterhalten?

4. Wie erkläre ich mir das Problem?

5. Wer gehört alles zu dem Problem?

Eine Hypothese ist nicht richtig oder falsch, sondern mehr oder weniger nützlich in einem bestimmten Kontext. Sie ist eine Leitlinie für Fragen.

4. Lösungsorientierte Kurzberatung

Phase des Beratungsprozesses	In allen Phasen
Zielgruppe	Für alle Ratsuchenden
Beratungsanlass	Individuelle Problemsituation, entweder als Leitfaden im Beratungsgespräch oder als Vorbereitung für ein Beratungsgespräch.
Zeit	30 Minuten bis 2 Stunden
Ziel	Die lösungsorientierte Kurzberatung[102] betont die Möglichkeiten, Stärken und Ressourcen des Ratsuchenden. Anstelle der Analyse von Problemlagen und den Ursachen liegt das Gewicht auf zwei Fragen: • Was lässt das Problem weiter bestehen? • Wie konstruieren wir Lösungen? Diese Methode eignet sich besonders, wenn Klienten dringend eine Veränderung wünschen oder eine Lösung scheinbar nur durch ein Wunder ermöglicht wird.
Aktivität, Hinweise	Der/die Berater/in übernimmt drei Aufgaben: 1. Fragen zu stellen, damit die Ratsuchenden die eigenen Fähigkeiten erkennen können. (Ratsuchende sind motivierter, wenn sie die Ziele selbst beschreiben!) 2. Rückmeldungen zu geben (als Komplimente über die identifizierten Kompetenzen und Ressourcen) und auf das Machbare konzentrieren. 3. Angebote als Ideen für die Umsetzung zu geben.

Lösungsorientiertes Denken basiert auf einer ganzen Reihe von Überzeugungen, Werthaltungen, ethischen Grundsätzen und Leitideen. Die lösungsorientierte Maxime lautet: Lösungen konstruieren statt Probleme analysieren. Eine der Grundannahmen ist, dass das Reden über Probleme die Probleme größer werden lässt, während das Reden über Lösungen die Lösungen wahrscheinlicher macht. Das Konzept wurde innerhalb der „systemischen Bewegung" in den 70er Jahren entwickelt.

Probleme ziehen meist die gesamte Aufmerksamkeit auf sich. Alles Denken kreist um die eine Sache. Auch wenn es wichtig ist, den Klienten mit seinen Problemen ernst zu nehmen und zu würdigen, ist das Jetzt wichtig. Auch wenn es das beherrschende Problem gibt, ist das Leben mehr als nur das Problem. Probleme gehören zum Leben. Sie stehen für Herausforderungen durch die unaufhörlichen Veränderungen der Lebensbedingungen. So können Probleme auch als Impulse für Entwicklung und Wachstum gesehen werden. Für den Beratungsprozess bedeutet dies, eine Lösung für das Problem zu finden. Wichtige Aspekte sind dabei auf die Zukunft zu fokussieren, Wahlmöglichkeiten zu schaffen, Ressourcen zu identifizieren, Kooperation und Moderation anzubieten sowie die ersten Schritte zu begleiten, um die Selbstwirksamkeit zu unterstützen. Es geht also nicht um eine Vertiefung des Problemverständnisses, sondern über Konsequenzen der Zielerreichung, Vorboten von Lösungsansätzen und die Auswirkungen von schon kleinen Fortschritten.

102 Vgl. dazu u. a. Bamberger, G. C.: Lösungsorientierte Beratung, Weinheim Basel, 2005 und Szabo, P.: Lösungsorientierte Kurzberatung in: Rauen, Ch. (Hrsg.): Coaching Tools, Bonn, 2005, S. 41 ff

Arbeitsblatt: Beispiel eines Beratungsablaufes in der lösungsorientierten Kurzberatung

1. Bitte notieren/erzählen Sie das „Problem", das Sie beschäftigt und das Sie verändern wollen. Worum geht es? Beispiel: „Ich habe bezogen auf meine Berufsentscheidung so lange gewartet, bis andere für mich entschieden haben".	**2. Formulieren Sie die positive(n) Absicht(en), die hinter dem Problemverhalten stehen. Was könnte das Gute an Ihrem Verhalten sein?** Beispiel: „Ich brauche keine Verantwortung zu tragen und fühle mich sicher vor Fehlern oder Kritik anderer".
3. Formulieren Sie Ihr Ziel, das Sie in Bezug auf Ihr Problem erreichen wollen: (Ziele sind immer positiv, konkret und realistisch und in einer bestimmten Zeit erreichbar!) Beispiel: „Ich möchte dazu kommen, wichtige Entscheidungen zu meiner weiteren beruflichen Entwicklung für mich selbst zu treffen."	
4. Verbinden Sie die positive Absicht und das Ziel zu Wie-Fragen. Wie kann ich meine positive Absicht, die hinter dem Problemverhalten steht mit meinen Zielen verbinden? Was sind für Sie Kriterien einer guten Lösung? Beispiel: „Wie kann ich selbst Entscheidungen für eine Qualifizierung treffen und dabei für mich ein Gefühl von Sicherheit behalten?"	**5. Finden Sie nun Lösungsideen zu den Wie-Fragen. Welche Lösungsideen habe ich?** Beispiel: schnell viele Informationen einholen / mich gezielt qualifizieren / mich mit vertrauenswürdigen Kollegen beraten / mir den „schlimmsten Fall" ausmalen / begrenzte Risiken eingehen.
6. Entscheiden Sie sich für konkrete Maßnahmen aus den Lösungsideen. Was genau werde ich bis wann tun? Was brauche ich dafür? Beispiel: „Im Fall A werde ich jetzt einfach nach meiner Einschätzung entscheiden" „Beim Thema B werde ich mich mit C beraten und dann sofort selbst entscheiden".	

5. Lösungsorientierte Fragetechniken

Phase des Beratungsprozesses	Bearbeitungsphase
Zielgruppe	alle
Beratungsanlass	Individuelle Problemsituation
Zeit	30 Minuten bis 2 Stunden
Ziel	Lösungsorientierung heißt: Orientierung von Klienten und Berater/in auf die Lösung hin. Ziel der Fragetechniken: 1. Problemmuster erkennen und damit veränderbar machen 2. Lösungsräume öffnen
Aktivität, Hinweise	Gespräch mit Ratsuchenden

Fragen eröffnen Perspektiven.

1. Konkretisierung und Fokussierung
- Wie ist es genau?
- Was sind die näheren Umstände?
- Was meinen Sie damit, wenn Sie sagen…?
- Woran haben Sie das gemerkt?

2. Zirkuläres Fragen
- Was würde Ihr Arbeitskollege sagen, wenn ich ihn befragen würde?
- Wenn Sie so reagieren, wie würde das Ihr/e Partner/in sehen?
- Was denkt Ihr Chef, wenn Sie ihm von diesem Problem berichten würden?

3. Ausnahmen und Unterschiede
- Wann war es mal besser?
- Wann war es noch schlechter?

4. Verschlimmerung
- Was muss ich tun, um das Problem noch zu vergrößern?
- Wie kann ich am ehesten zum Problem beitragen?
- Was wäre am hilfreichsten, damit die Sache unlösbar wird?

5. Auswirkungen von Problem und Lösung
- Wer ist alles betroffen?
- Was würde geschehen, wenn nichts geschieht?
- Welche Lösungsversuche gab es bisher?
- Wer hat was versucht?
- Welche anderen Lösungsversuche können Sie unternehmen?
- Und wie würden sie sich auswirken?

6. Wunderfrage
- Stellen Sie sich vor, eines Nachts, während Sie schlafen, geschieht ein Wunder und Ihr Problem ist gelöst. Was hat sich verändert, woran erkennen Sie, dass das Wunder stattgefunden hat?

6. Situationsanalyse mit dem Bewusstheitsrad

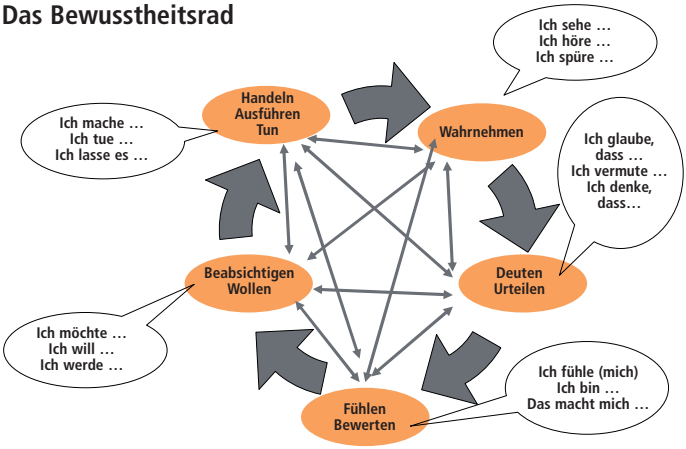
Phase des Beratungsprozesses	Start und Bearbeitung
Zielgruppe	Ratsuchende und Berater/innen, auch gut in einer Gruppe anwendbar, wenn es einen Konflikt zu bearbeiten und zu lösen gibt.
Beratungsanlass	Komplexe Situationen: • Sich selbst als Berater/in verstehen • Situationsanalyse • Arbeit mit Gruppen • Arbeit mit Einzelnen • Aktives Zuhören
Zeit	10 Minuten bis 2 Stunden
Ziel	Das Bewusstheitsrad von Sherod Miller / Michael Paula ist ein Modell, um die eigene Wahrnehmungsfähigkeit zu schulen. Es hilft Situationen besser zu verstehen und sie erfolgreicher zu bewältigen. Je mehr Informationen zur Verfügung stehen, umso besser können Entscheidungen getroffen und Gespräche geführt werden. Das Bewusstheitsrad ist eine Methode zur Erfassung von komplexen Situationen. Es hilft, diese zu strukturieren und bewusst zu machen. Als Feedbackmodell hilft es, Klarheit über unser Selbstbild zu erhalten.
Aktivität, Hinweise	Wenn wir eine Situation, die wir vor längerer oder kürzerer Zeit erlebt haben, nach diesem Modell betrachten, können wir die unterschiedlichen Dinge erkennen. Wir können damit Kommunikationssituationen analysieren: „Was läuft genau hier ab?" Als Bogen zur Vorbereitung für den Ratsuchenden oder als Bogen im Gespräch einsetzen.

Alle Situationen, Aufgaben und Probleme haben etwas gemeinsam: sie enthalten fünf unterschiedliche Aspekte.

1. Wahrnehmungen
2. Gedanken
3. Gefühle
4. Absichten, Wünsche, Ziele
5. Handlungen

Die Absichten und Ziele sind die Basis für die Lösungsstrategie. Bei der Lösungsstrategie ist es wichtig, genau zu erkunden, was haben wir bisher gemacht und was müssen wir in Zukunft anders machen.

Das Bewusstheitsrad



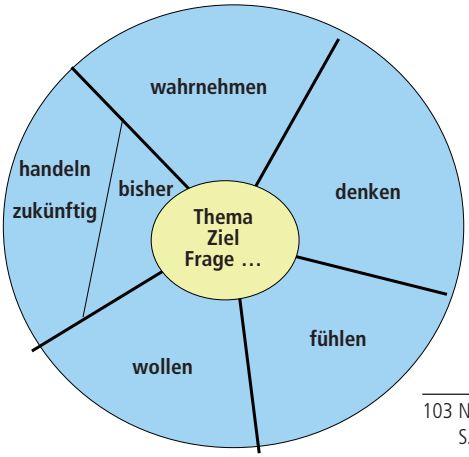
Das Bewusstheitsrad kann für die eigene Analyse oder als Modell für den Dialog mit anderen Menschen genutzt werden.[103]

Sie können mit Hilfe des Bewusstheitsrades in einer Gruppe intervenieren und eine blockierte Situation lösen.

Hilfreich kann es sein, die Erzählung ganz bewusst auf den Stationen des Bewusstheitsrades zu verorten. Dafür ist es gut, die Stationen jeweils auf einem Blatt Papier aufzuschreiben. Nun können die Stationen auf den Fußboden gelegt werden und der Ratsuchende wird gebeten, sich bei seiner Erzählung jeweils auf die zutreffende Station zu stellen. Das kann ebenfalls am Tisch gemacht werden. Um die Stationen zu visualisieren kann eine Tasse, ein Stift oder ein anderer Gegenstand gewählt werden.

Für die Lösung eines Konfliktes in einer Gruppe kann das Bewusstheitsrad genutzt werden, indem man beispielsweise das Rad auf einem Flipchart visualisiert und dann als Moderator/in gemeinsam mit der Gruppe die Situation erkundet. Wichtig ist dabei, genau auf die Erzählung zu achten und ggf. immer wieder zwischen den Stationen „hin und her zu springen".

Das Bewusstheitsrad



103 NeulandMagazin Nr. 31, Das Bewusstheitsrad, 2006, S. 3 f.

7. Situationsanalyse mit der Transaktionsanalyse

Phase des Beratungsprozesses	Start und Bearbeitung
Zielgruppe	Ratsuchende und Berater/innen selbst
Beratungsanlass	Konfliktberatung, Selbstcoaching der Berater/innen
Zeit	30 Minuten bis 60 Minuten
Ziel	Die Transaktionsanalyse[104] bietet eine Analysemöglichkeit für konfliktbehaftete Situationen, damit Menschen effektiver kommunizieren. Und zwar sowohl in privaten Beziehungen, als auch in beruflichen Kontexten. Sie ist dazu geeignet, das Potential der eigenen Persönlichkeit zu entwickeln und auszuschöpfen. Die Transaktionsanalyse ist als Kommunikationskonzept hilfreich, zwischenmenschliche Kommunikation zu beschreiben und zu erklären.
Aktivität, Hinweise	Die vom amerikanischen Psychiater Dr. Eric Berne (1910 – 1970) begründete Transaktionsanalyse ist eine Theorie über die menschliche Persönlichkeit und über die zwischenmenschliche Kommunikation. Sein Modell hat er erstmals 1964 veröffentlicht. Es sagt, dass jeder Mensch auf drei verschiedenen Ebenen agiert und reagiert. Diese Ebenen hat Berne „Ich-Zustände" genannt. Diese „Zustände" sind das Eltern-Ich, das Erwachsenen-Ich und das Kind-Ich. Das Modell im Gespräch aufzeichnen und erklären. Dann selber analysieren lassen, wie die Transaktionen waren. Kann auch gut im Raum gestellt werden. Hierfür die Ich-Zustände auf Karten schreiben und auf den Boden legen.

Transaktion ist eine Aktion, die einen **Reiz** ausübt und zu einer **Reaktion** des Gegenübers führt. So kann ein Gespräch eine Transaktion darstellen, indem ein Mensch einen Satz ausspricht (Reiz) und ein Gegenüber etwas erwidert (Reaktion). Diese Reaktion kann zu einem neuen Reiz für die Reaktion der ersten Person werden.

Bei der Transaktionsanalyse spricht man von bestimmten Ich-Bereichen der Persönlichkeit, die unser Verhalten und damit auch unser Verhalten in Gesprächen bestimmen: **Dem Eltern-Ich, dem Erwachsenen-Ich und dem Kind-Ich**.

Eltern-Ich

- Wertvorstellungen, Normen, Regeln, die es einzuhalten gilt.
- Gesprächspartner/innen, die sich auf dieser Ebene befinden, wissen nach eigener Wahrnehmung mehr als ihre Umwelt: Sie können drohen, strafen oder mahnen.
- Auf der Eltern-Ich-Ebene kann man noch unterscheiden zwischen dem fürsorglichen und dem kritischen Eltern-Ich.

> Wir handeln nach Werten und Normen, die wir von unsern Eltern im Laufe unserer Erziehung übernommen und verinnerlicht haben.

104 Vgl. Crisand, E.: Psychologie der Persönlichkeit, Heidelberg, 2000.
Simon, W.: Gabals großer Methodenkoffer Persönlichkeitsentwicklung, Offenbach, 2007, S. 60 ff
Große Boes, St./ Kaseric, T.: Trainer Kit, Transaktionsanalyse, Bonn, 2006, S. 50 ff

Erwachsenen-Ich

- Der Austausch von Informationen und Erfahrungen mit andern steht im Vordergrund.
- Gesprächspartner/innen, die sich auf dieser Ebene befinden, treten angemessen selbstbewusst auf und fordern ein solches Verhalten bei ihrem Gegenüber heraus.
- Aufgrund ihrer Sicherheit können sie z. B. Wissenslücken zugeben und sich hierauf ergebende Fragen stellen.
- Sie dominieren ihre Umgebung nicht, sondern nehmen an ihr teil.

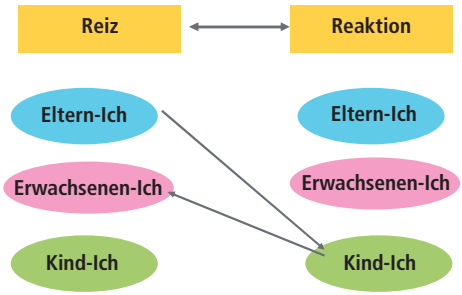
Wir treffen sachliche Aussagen oder erfragen Fakten.

Kind-Ich

- Gefühle stehen im Zentrum.
- Gesprächspartner/innen, die aus dieser Ebene heraus agieren, zeigen ein vielleicht schüchternes, unangemessenes oder zumindest nur vordergründig angepasstes Verhalten. Das kann sich in emotionalen, provozierenden oder defensiven Äußerungen oder Unsicherheiten äußern.
- Beim Kind-Ich wird noch unterschieden zwischen dem rebellischen Kind, dem angepassten Kind und dem freien Kind.

Wir reagieren ungezwungen und geben unseren Gefühlen freien Lauf, oder passen unser Verhalten bestimmten Normen an.

Transaktionsmodell



Konflikte führen zu Veränderungen der Menschen. Sie beeinträchtigen unsere Wahrnehmungsfähigkeit und unsere Denkfähigkeit. Dieses schlägt sich auch in der Energiebesetzung der Ich-Zustände nieder.

Im Streit nimmt deshalb nicht jeder in gleicher Weise alle vom Funktionsmodell beschriebenen Haltungen ein. Vielmehr dominieren einige Haltungen je nach Situation und Lebenserfahrung.

So ist generell damit zu rechnen, dass in einem Konflikt die Beteiligten relativ wenig Energie in ihr Erwachsenen-Ich investieren.

Was kann man tun?

Wie bei so vielem, ist auch hier der erste Schritt, das eigene Verhalten unter die Lupe zu nehmen. Achten Sie in der nächsten Zeit einmal ganz bewusst auf Ihr eigenes Kommunikationsverhalten und beantworten Sie sich die folgenden Fragen:

- Kann ich bei mir selbst die verschiedenen Ich-Zustände erkennen?
- Kenne ich einen Ich-Zustand vielleicht besonders gut von mir selbst?
- Aus welchem Ich-Zustand handle ich in welchen Situationen?
- Wie könnte ich mir in einer Kommunikationssituation hin und wieder darüber

bewusst werden, aus welchem Ich-Zustand heraus ich gerade spreche?

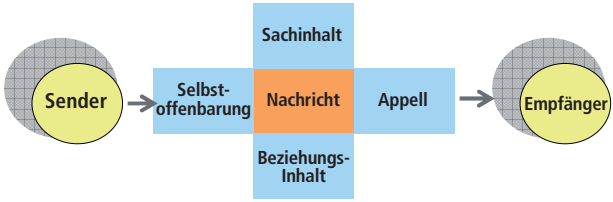
Zusammengefasst:

- Es gibt keine gute oder schlechte Form der Transaktionen. Jede hat ihre positiven und negativen Aspekte.
- Es geht darum, dass Sie in kritischen Situationen flexibler agieren oder reagieren können.
- Wenn Sie Ihr Verhalten entsprechend ändern, können Sie auch eine veränderte Reaktion bei Ihrem Gegenüber erwarten. Vielleicht nicht gleich beim ersten Mal. Dann gilt es, dass Sie erneut mit verändertem Verhalten agieren. Im Regelfall aus einem anderen Ich-Zustand.

8. Situationsanalyse: Kommunikationsmodell von Schulz von Thun

Phase des Beratungsprozesses	Start und Bearbeitung
Zielgruppe	Ratsuchende und Berater/innen selbst
Beratungsanlass	Konfliktäre Gesprächssituationen, Gesprächsvorbereitung
Zeit	30 Minuten bis eine Stunde
Ziel	Das Wissen, das jede Nachricht verschiedene Botschaften enthält sowie die Fähigkeit, Nachrichten mit allen „vier Ohren" zu hören, ermöglichen es, Missverständnisse in der zwischenmenschlichen Kommunikation zu minimieren. Wer weiß, dass eine einzige Aussage auf vier unterschiedliche Arten verstanden werden kann, hat gute Voraussetzungen, selbst wirksamer zu kommunizieren.
Aktivität, Hinweise	Das Kommunikationsmodell nach Friedemann Schulz von Thun (geboren 1944) ist in Hamburg entwickelt worden. Er entwickelte dieses Modell, um Kommunikationsprozesse zu erklären und zu verbessern.[105] Zwischen Menschen kommt es immer wieder zu Konflikten – sei es im Arbeitsleben oder privat. Es wird aneinander vorbeigeredet, Diskussionen führen zu Missverständnissen oder enden ergebnislos. Seine Untersuchungen zu den Ursachen kommunikativer Konflikte mündeten in seinem Entwurf des Vier-Seiten-Modells der Kommunikation. Dieses Modell basiert auf der Annahme, dass jede Nachricht aus vier Botschaftsarten besteht, die vom Sender – bewusst oder unbewusst gesendet werden. Das Modell muss Ratsuchenden erklärt werden. Am besten auf einem Blatt Papier aufzeichnen. Es ist gut Sender und Empfänger getrennt zu erklären. Das Modell kann man auch gut auf Moderationskarten aufschreiben und immer bei sich haben.

Jede Mitteilung enthält vier Arten von Botschaften



1. Sachinhalt = worüber informiert wird
Zunächst enthält jede Nachricht eine Sachinformation. Ein Sachverhalt wird dargestellt, indem beispielsweise Fakten benannt werden oder ein Problem angesprochen wird.

2. Selbstoffenbarung (Ich-Botschaft) = was der Sender über sich selbst aussagt
In jeder Nachricht stecken nicht nur Informationen über eine Sache, sondern auch Hinweise zur Person des Senders. Es geht dabei um das, was in seinem Inneren vorgeht.

105 Schulz von Thun, F.: Miteinander Reden 1 und 2, Reinbek bei Hamburg, 1995
Simon, W.: Gabals großer Methodenkoffer, Grundlagen der Kommunikation, Offenbach, 2004
Radtke, Ph./ Stocker, S./ Bellabarba, A.: Kommunikationstechniken, Wien, 2002.

3. Beziehungsinhalt (Du-Botschaft/ Wir-Botschaft) = was der Sender vom Empfänger hält, wie er zu ihm steht

Am Beziehungsanteil einer Nachricht wird deutlich, wie der Sender sein Verhältnis zum Empfänger einschätzt. Die in einer Botschaft enthaltenen Beziehungsaspekte spiegeln sich oft auch in der Art der Formulierung oder im Tonfall wider.

4. Appellaussage (Handlungsanforderung) = wozu der Sender den Empfänger veranlassen möchte

Mit dem Appell möchte der Sender beim Empfänger eine gewünschte Wirkung erzielen. Er versucht den Empfänger zu beeinflussen, bestimmte Dinge zu tun oder zu unterlassen, zu fühlen oder zu denken.

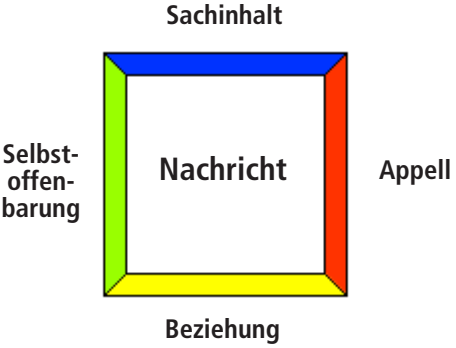
Sender und Empfänger

Sender verschlüsselt Nachricht	Empfänger entschlüsselt Nachricht
Sachinhalt Worüber ich informiere	**Sachohr** Wie ist das Gesagte zu verstehen?
Selbstoffenbarung Was ich selbst von mir kund gebe	**Selbstoffenbarungsohr** Was für ein Mensch ist mein Gegenüber
Beziehung Was ich von dir halte und wie ich zu dir stehe	**Beziehungsohr** Wen glaubt er vor sich zu haben? Wie steht er zu mir?
Appell Wozu ich dich veranlassen möchte	**Appell-Ohr** Was soll ich aufgrund seiner Mitteilung fühlen, denken, tun?

Menschen reagieren meist einseitig und hören auf einem Ohr besonders sensibel. Dies kann je nach Aspekt der Nachricht eine Störung der Kommunikation zur Folge haben. Auf dieser Basis entwickelte SCHULZ VON THUN sein Vier-Ohren-Modell. Häufig ist uns nicht bewusst, dass wir schwerpunktmäßig nur auf einem Ohr hören. Also, dass drei Ohren geschlossen sind, während eines weit offen steht.

Das Wissen, das jede Nachricht verschiedene Botschaften enthält, sowie die Fähigkeit, Nachrichten mit allen vier Ohren zu hören, ermöglichen es, Missverständnisse in der zwischenmenschlichen Kommunikation zu minimieren. Wer weiß, dass eine einzige Aussage auf vier unterschiedliche Arten verstanden werden kann, hat gute Voraussetzungen, selbst wirksamer zu kommunizieren.

Das Kommunikationsmodell von Schulz von Thun umfasst alle Aspekte der Kommunikation und ist deshalb für eine differenzierte Gesprächsvorbereitung hervorragend geeignet.[106]



Sache
- Welche Themen will ich ansprechen?
- In welcher Reihenfolge?
- Wie ist der Sachverhalt?
- Welche Argumente, Gründe, Beispiele habe ich?

Appell
- Was ist mein Gesprächsziel?
- Was will ich minimal/maximal erreichen?
- Welche Wünsche, welche Forderungen habe ich?

Selbstoffenbarung
- Wie erlebe ich die Situation?
- Was sind meine Gefühle und Bedürfnisse?
- Was davon möchte ich wie mitteilen?

Beziehung
- Wie kann ich ein positives Klima schaffen?
- Wie kann ich Kritik äußern ohne zu verletzen?
- Wie sieht der andere die Situation?
- Wie kann ich das Gespräch positiv abschließen?

106 Vgl. Schmidt, Th.: Kommunikationstrainings erfolgreich leiten, Bonn, 2006.

9. Methoden der Kompetenzbilanzierung

Phase des Beratungsprozesses	Bearbeitungsphase
Zielgruppe	Jugendliche wie Erwachsene, Menschen ohne ausreichende Zeugnisse, Wiedereinstieg von Frauen
Beratungsanlass	Einzelberatung zur Vorbereitung oder während der Beratung
Zeit	30 Minuten bis 2 Stunden (Verteilung auf mehrere Tage als Prozess möglich)
Ziel	Mit den vier nachfolgenden unterschiedlichen Checklisten kann die Unterschiedlichkeit der Ratsuchenden sowie die Vielfalt der Beratungsanlässe berücksichtigt werden. Immer geht es darum, die Stärken herauszuarbeiten. Mit dem „Leitfaden der wichtigen Tätigkeitsfelder" kann man u. a. gut einen Lebenslauf vorbereiten. Der „Leitfaden zum Bildungscoaching" kann auch gut von Eltern eingesetzt werden, um mit Ihren Kindern über die Berufswünsche etc. zu sprechen. Er hat sich sehr bewährt, wenn es darum geht die informell erworbenen Kompetenzen von z. B. Un- und Angelernten sichtbar zu machen. „Die Stärkenbilanz" hilft, um beispielsweise für den Wiedereinstieg in das Berufsleben Energie und neue Ideen zu sammeln. Mit der Lifeline können • die Fülle an eigenen Lernerfahrungen verdeutlicht, • besondere Lernerfahrungen hervorgehoben • und ein Einstieg in die Auseinandersetzung mit der eigenen Lerngeschichte hergestellt werden.
Aktivität, Hinweise	Auf jeden Fall als Berater/in immer einen Satz der Checklisten im Gespräch dabei haben. Die Checklisten können dem Ratsuchenden auch zur Vorbereitung mitgegeben werden oder/und im Gespräch als Leitfaden dienen.

9.1 Leitfaden „Wichtige Tätigkeitsfelder in meinem Leben“

Schule

Berufsausbildung

Weiterbildung

Haushalt und Familie

Hobbys und Interessen

Arbeitsleben und Praktika

Besondere Lebenssituationen

Politisches und soziales Engagement

Wehrdienst, Zivildienst, Freiwilliges soziales Jahr

Hier ergänzen Sie, was Sie bisher nicht zuordnen konnten

9.2 Stärkenbilanz

Es geht darum, die persönlichen Kompetenzen zu beschreiben. Kompetenzen werden unterschieden in drei Kompetenzbereiche:

- **Fachkompetenz:** z. B. Fachkompetenz und fachübergreifende Kenntnisse, Organisationsfähigkeit und Projektmanagement, Überblickswissen entlang der Geschäftsprozesse, Beurteilungsvermögen, Dokumentation von Arbeitschritten, kritische Reflexion der eigenen Arbeitsergebnisse

- **Sozial-kommunikative Kompetenz**: z. B. Fähigkeit zur Kritik und Selbstkritik, Integrationsfähigkeit, Kommunikationsfähigkeit, Kooperationsfähigkeit, Problemlösungsfähigkeit, Teamfähigkeit, Verantwortungsbereitschaft

- **Personalkompetenz**: z. B. Eigenverantwortung, Hilfsbereitschaft, Offenheit für Veränderungen, Lernbereitschaft, Entscheidungsfähigkeit, Verhandlungsfähigkeit, Loyalität

Nehmen Sie sich 20 Minuten Zeit. Bitte tragen Sie Ihre Einschätzungen zu den sechs Leitfragen in den Bogen ein.

Wenn Sie mögen, holen Sie sich eine Fremdeinschätzung ein.

Ich bin gespannt, welche neuen Entdeckungen Sie über Ihre Stärken machen.

☐ Worin liegen Ihre Kompetenzen, die Sie besser beherrschen als andere? Was sind Ihre besonderen Stärken?

☐ Welche Tätigkeiten machen Sie in Ihrem Beruf, in denen Sie sich nicht 100 Prozent zu Hause fühlen?

☐ Was sind Ihre „Leidenschaftssätze": „Ich mache leidenschaftlich gerne…."

☐ Was sind Ihre persönlichen Stärken, die Sie zu einer Kernkompetenz ausbauen können?

☐ Worin haben Sie umfangreiche praktische Erfahrungen gesammelt?

☐ Wenn Sie noch einmal von vorne beginnen könnten, wo würden Sie dann ansetzen?

9.3 Lifeline der Lernerfahrungen

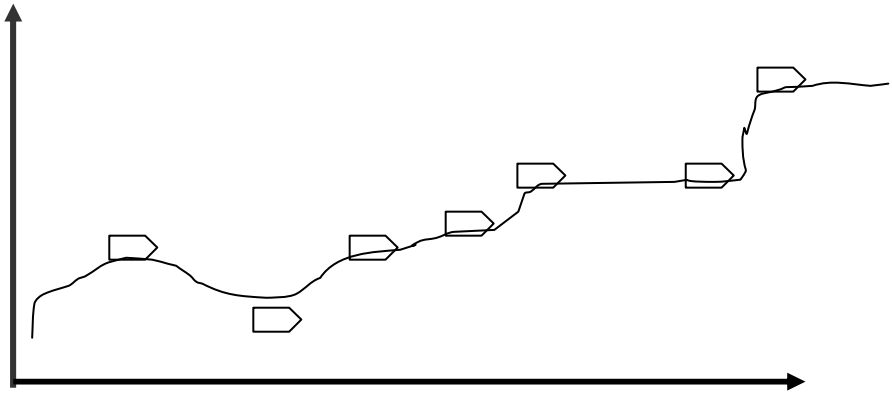
1. Bitten Sie den Ratsuchenden eine Lifeline, mit allen Höhen und Tiefen der eigenen Lernerfahrungen zu zeichnen.

- Bestimmen Sie den persönlichen Startpunkt Ihres Lernens
- Nutzen Sie nur max. 1/3 des Blattes für schulische Lernerfahrungen und 2/3 für Ausbildungs- und Berufszeiten
- Zeichnen Sie eine Linie, die Ihren Lernerfahrungen entspricht bis zum heutigen Tag

2. Lassen Sie nun die Höhen und Tiefen auf der Lifeline kennzeichnen.

- Was war das für ein Ereignis?
- Was war da wichtig für Sie?

Beispiel:



3. Austausch: Bitten Sie den Ratsuchenden über die Lern-Lifeline zu erzählen.

- Berichten Sie punktuell von eigenen Erfahrungen.
- Was würden andere über Sie berichten?

Der/die Berater/in macht Notizen über die Erfolgsgeschichten. Ein Stärkenprofil entsteht.

Stärken (Talente, Fähigkeiten, Fertigkeiten, Kompetenzen)

Interessen und Neigungen

Besonderheiten

9.4 Leitfaden für ein Bildungscoachinggespräch

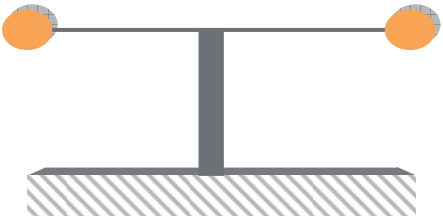
Leitfragen	Antworten
Welche schulische Ausbildung haben Sie?	
Welche/s Berufsausbildung/Studium haben Sie?	
Welche Weiterbildungen haben Sie gemacht?	
Welche beruflichen Qualifikationen haben Sie in früheren Tätigkeiten erworben? Worin haben Sie umfangreiche Erfahrungen entwickelt?	
Welche Kenntnisse und Fähigkeiten haben Sie außerschulisch bzw. außerberuflich erworben?	
Was können Sie besonders gut? Was macht Ihnen besonders Spaß?	
Welche Kenntnisse und Fähigkeiten werden von Ihnen zukünftig verstärkt gefordert?	
Welche Kenntnisse und Fähigkeiten sehen Sie in Zukunft für sich persönlich als wichtig an?	
Welche Qualifizierungsmaßnahmen würden Ihre tägliche Arbeit erleichtern?	
Was könnten Sie selber dafür tun?	
Wo liegen Ihre persönlichen Entwicklungsinteressen?	
Was würden Sie in Zukunft gerne tun?	

10. Die Statuswippe

Phase des Beratungsprozesses	Bearbeitung
Zielgruppe	Auszubildende und Meister, Schüler/innen und Eltern
Beratungsanlass	Konfliktsituationen verstehen, angemessen handeln
Zeit	30 Minuten bis 2 Stunden
Ziel	Konfliktlösung, Verdeutlichung der Interessen der beiden Seiten
Aktivität, Hinweise	Die Statuswippe[107] wurde von dem Theaterregisseur KEITH JOHNSTONE eingeführt, um mit dessen Hilfe seinen Schauspielern das Spielen mit kommunikativen Status-Unterschieden zu erleichtern. Mit Hilfe der Zuordnung im Status können Konflikte verstanden und neues Verhalten eingeübt werden. Die Statuswippe mit ihren drei Situationen kann man gut auf einem Blatt visualisieren, um die Konfliktsituation zu erörtern.

Im Modell der Statuswippe geht es um den kommunikativen Status, den Menschen einnehmen. Welche Person ist dominant, wer ordnet sich unter?

Die Statuswippe: authentischer Status

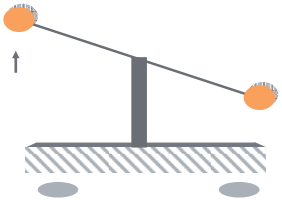


Verläuft die Kommunikation partnerschaftlich, ist die Wippe ausbalanciert. Das Prinzip der Wippe ist einfach und kann verblüffend gut auch in allen Alltagssituationen und auch in der Beratungsarbeit genutzt werden. Wenn auf irgendeiner Seite die Position der Wippe verändert wird, verändert sich auch automatisch die gegenüberliegende Position. Man unterscheidet generell drei Handlungen:

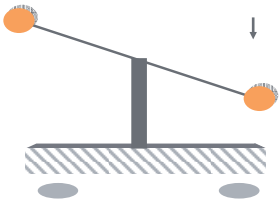
- Hochstatus
- authentischer Status
- Tiefstatus

107 Vgl. Rhode, R./ Meis, M. S./ Bongartz, R.: Angriff ist die schlechteste Verteidigung, Paderborn, 2004, S. 14 ff.

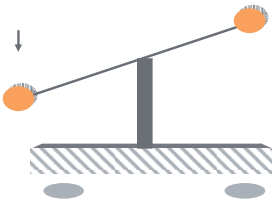
Wenn man die Statuswippe in Bewegung setzt, dann ist es nur noch ein kleiner Schritt zum Konflikt. Aber, wie so oft im Leben gibt es häufig kein richtig oder falsch. Wir wechseln immer wieder im Gespräch unseren Status.



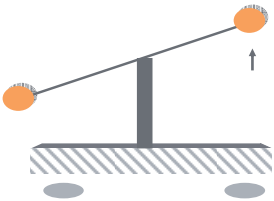
Die Selbsterhöhung dient dem Zweck eigner Status-Hebung und setzt den Druck direkt am eigenen kommunikativen Status an. Die andere Person soll beeindruckt werden.



Die Fremdherabstufung setzt dagegen die Kraft am fremden Status an. Die andere Person soll nicht nur individuell beeindruckt, sondern durch Verletzungen geschwächt werden.



Durch Selbstherabstufung wird der eigene kommunikative Status gesenkt.



Bei der Fremderhöhung, die ebenfalls den eigenen Status senken soll, setzt die Kraft am fremden Status an.

Theoretisch ganz einfach – praktisch eine Lebensaufgabe

Sie befinden sich in einem authentischen Status, wenn Sie einerseits darauf verzichten, den Status Ihres Konfliktpartners heben oder senken zu wollen. Andererseits sollte sich durch die Statushandlungen Ihres Konfliktpartners Ihr eigner Status weder heben noch senken.

11. Der Ablauf eines Konfliktgesprächs

Phase des Beratungsprozesses	Bearbeitung
Zielgruppe	Auszubildende und Meister, Schüler/innen und Eltern
Beratungsanlass	Einzelgespräch zur Vorbereitung eines Konfliktgesprächs[108]
Zeit	30 Minuten bis 2 Stunden
Ziel	Konfliktlösung, Verdeutlichung der Interessen der beiden Seiten
Aktivität, Hinweise	Den Leitfaden unbedingt im Gespräch nach dem Modell führen.

In der Ruhe liegt die Kraft – Das Konfliktgespräch

Phase I: Einführung – Sachverhalt abwertungsfrei benennen
Legen Sie Ihre persönlichen Beweggründe dar, warum Sie dieses Konfliktgespräch führen möchten. Verzichten Sie auf jede Kritik oder Herabstufung. Stellen Sie mögliche gemeinsame Interessen in den Vordergrund. Teilen Sie Ihren Ärger mit.

Phase II: Authentisches Zuhören
Versuchen Sie durch authentisches Zuhören (aktives Zuhören), die Beweggründe und Interessen Ihres Konfliktpartners zu ermitteln. Zeigen Sie Akzeptanz und Verständnis.

Phase III: Konfliktrahmen definieren
Bestimmen Sie den Konfliktrahmen. Welche sachlichen und emotionalen Konflikte gibt es?

Phase IV: Authentisches Senden
Teilen Sie Ihrem/Ihrer Konfliktpartner/in Ihre eigenen Emotionen, Bedürfnisse und Wünsche mit. Verzichten Sie auf jede Schuldzuweisung oder Herabstufung. Übernehmen Sie die volle Verantwortung. Verwenden Sie die Form des „Ich …, weil ich …". Bleiben Sie beharrlich bezogen auf Ihre Interessen.

Phase V: Lösungen finden
Suchen Sie gemeinsam nach Lösungen, die von beiden Seiten getragen werden können. Fragen Sie abschließend Ihre/n Konfliktpartner/in, ob er mit den gefundenen Lösungen einverstanden ist.
Ist kein Ergebnis möglich, dann vertagen Sie.

108 Vgl. Rhode, R./ Meis, M. S./ Bongartz, R.: Angriff ist die schlechteste Verteidigung, Paderborn, 2004, S. 166.

12. Leitfaden für schwierige Gespräche

Phase des Beratungsprozesses	Bearbeitungsphase
Zielgruppe	Insbesondere Auszubildende und Ausbilder/innen
Beratungsanlass	Einzelgespräche vorbereiten mit den Ratsuchenden, als Leitfaden für ein Mediationsgespräch
Zeit	20 bis 60 Minuten
Ziel	Konfliktklärung
Aktivität, Hinweise	Auf jeden Fall als Berater/in immer einen Satz der Checklisten im Gespräch dabei haben. Als Berater/in hier unbedingt die Neutralität klären und betonen. Es ist hilfreich, wenn die Ratsuchenden ca. 10 – 15 Minuten Zeit haben und sich anhand der Leitfragen vorbereiten.

Leitfaden

1. Was möchten Sie, dass der andere tut?

2. Warum wollen Sie das? Formulieren Sie Ihre Interessen/Bedürfnisse

3. Ist Ihnen das wirklich wichtig? (Selbstlegitimation)

4. Was könnte der wohlwollendste Grund sein, den der andere für sein Verhalten hat?

5. Formulieren Sie einen Nutzen, den seine Verhaltensänderung haben könnte.

6. Wie könnten Sie in dem Gespräch signalisieren, dass Sie seinen/ihren Status anerkennen?

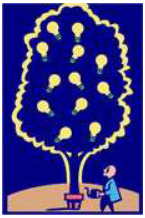
7. Wie könnten Sie das Gespräch kritik- und vorwurfsfrei starten?

13. Kreativitätstechniken in der Beratung

Phase des Beratungsprozesses	In der Bearbeitungsphase
Zielgruppe	Alle Ratsuchenden
Beratungsanlass	Bei Blockaden, auf der Suche nach Lösungen
Zeit	20 bis 60 Minuten
Ziel	Mit Kreativitätstechniken und Ideenfindung werden neue Ideen und Visionen entwickelt oder Probleme gelöst. Gedankliche Blockaden können gelöst und der Ideenfluss von Gruppen kann beschleunigt werden.
Aktivität, Hinweise	Es existieren zahlreiche Kreativitätstechniken.[109] Sie beruhen letztlich auf wenigen Denkprinzipien. Zusammengefasst beruht Kreativität auf der Anwendung folgender Prinzipien:[110] • Eine andere Perspektive einnehmen, Distanz, Verkleinern, Vergrößern, Umdrehen, aus festgelegten gewohnten Bahnen ausbrechen, systemisches vernetztes Denken, umstrukturieren, verändern, etwas ganz anderes machen.

Kreativ sein kann man bei fast jeder Gelegenheit. Es fördert jedoch Ihre Kreativität, wenn Sie ihr einen festen Rahmen geben: die „kreative Beratung", bei der die Ratsuchenden vorsätzlich und planmäßig neue Gedanken ausprobieren dürfen. Dabei helfen die Kreativitätstechniken. Eine „kreative Beratung" können Sie in der Gruppe oder allein abhalten.

13.1 Brainstorming



Brainstorming ist die älteste, bekannteste und beliebstete Kreativitätstechnik. Mit Brainstorming produzieren Sie innerhalb relativ kurzer Zeit eine Vielzahl von Ideen. Sie erhalten zahlreiche Anstöße, originelle Lösungen, die sich weiterverarbeiten lassen. Brainstorming ist gut einsetzbar, wenn Sie bei Ihrem Problem noch am Anfang stehen, wenn Sie viele Ideen benötigen und wenn die Fragestellung relativ konkret ist.

Der/die Berater/in stellt das Thema vor und erklärt den Ratsuchenden die Regeln, sofern sie noch nicht bekannt sind.

Die vier Grundregeln

1. Kritik ist untersagt. Kein Vorschlag darf beurteilt werden ehe nicht alle Vorschläge geäußert worden sind.
   Wilde Ideen sind willkommen. Der Grund:
2. Es ist leichter, Ideen abzuschwächen als sie zu entwickeln.
3. Entwickeln Sie so viele Vorschläge wie möglich. Quantität geht vor Qualität.
4. Greifen Sie die Ideen anderer auf! Entwickeln Sie diese weiter und kombinieren sie neu!

Die Bewertungsphase

Sie sollte deutlich von der Phase der Ideenproduktion in der Beratung getrennt sein, also

109 Vgl. Nöllke, M.: Kreativitätstechniken, München, 2006.

110 Klein, Z. M.: Kreative Geister wecken, Bonn, 2006, S. 68 f.

eine kleine Pause machen. Der Ratsuchende bewertet nun seine Vorschläge: Wie praktikabel sind sie und wie sehr sagen sie mir gefühlsmäßig zu? Nun legen Sie eine Rangfolge der Ideen fest oder Sie wählen nur eine einzige aus, die ausgearbeitet wird.

13.2 Mind Mapping

Eine Mind Map (auch Gedankenkarte) ist eine grafische Darstellung, die Beziehungen zwischen verschiedenen Begriffen aufzeigt. Mind Mapping ist besonders geeignet als Problemanalyse, Planung und Strategie, Überblick über komplexe Themen, Vorbereitung von Referaten, Reden, Aufsätzen. Sie benötigen für Mind Mapping einen großen Bogen Papier (mindestens DIN A4) und Stifte, möglichst in verschiedenen Farben. Dauer: etwa 20 – 30 Minuten

Das Thema, um das es geht, wird als Wort in die Mitte geschrieben und eingekreist. Von diesem Zentrum aus ziehen Sie Linien (Hauptäste) zu weiteren Assoziationen. Von den Hauptästen gehen Seitenäste ab, auf denen Sie weitere Unterpunkte notieren können. Die Wörter sollen auf Linien geschrieben sein, jede Linie ist mit einer anderen verbunden. Jedes Wort bekommt eine Linie. Sie können für die verschiedenen Ebenen auch unterschiedliche Farben benutzen. So sehen Sie auf den ersten Blick, welche Bereiche sich auf Ihrem Gedankenbaum befinden. Schreiben Sie alles auf, was Ihnen zu dem Thema einfällt.

In der **Bildungsberatung** eignet sich diese Methode, um erst einmal ungeordnet zu visualisieren. So kann es um die Frage gehen, was kann ich überhaupt? Oder: Wenn ich mir vorstelle, was meine berufliche Zukunft ist, dann fällt mir dazu ein … Oder: Wenn ich Meister werde, dann kann ich damit folgendes tun …

Wenn Sie sich noch nicht sicher sind, wie Ihr Problemfeld strukturiert ist, dann kann es hilfreich sein, die Schlüsselbegriffe auf Karteikarten oder Haftnotizen zu sammeln. Die Karten können Sie dann verschieben, wegnehmen, hinzufügen. So kommen Sie zu immer neuen Kombinationen. Auf jeden Fall dann sofort in eine Mind Map übertragen.

13.3 Walt Disneys Denk-Stühle

Von Walt Disney (US-amerikanischer Filmproduzent 1901 – 1966) wird berichtet, er sei bei seiner Arbeit nacheinander in drei verschiedene Rollen geschlüpft:

in die des Träumers,

in die des Realisten

und in die des Kritikers.

Die Strategie können Sie für sich nutzen, indem Sie nacheinander verschiedene Denkhaltungen einnehmen und diese Denkhal-

tungen mit bestimmten Orten verknüpfen, um sie zu verankern. Zunächst werden Sie wahrscheinlich etwas Mühe haben, in die entsprechende Denkhaltung hineinzufinden bzw. umzuschalten. Die Verbindung mit einem festen Platz erleichtert dieses Umschalten später jedoch wesentlich.

In der Beratung mit Ratsuchenden in der Bildungsberatung kann man diese Kreativitätstechnik umsetzen, indem man drei Stühle mit drei unterschiedlich farbigen Karten/Papier auf dem Sitz belegt.

Der Ratsuchende wechselt mit dem Stuhl die Perspektive. Wenn auch dafür kein Platz ist, legen Sie drei unterschiedlich farbige Karten auf den Tisch und bitten Sie den Ratsuchenden mit einem Glas, einer Tasse oder was Sie sonst haben seinen Platz auf einer der farbigen Karten zu markieren. Es gehen auch unterschiedliche farbige Steine oder Klötze. Dann bitten Sie den Ratsuchenden, den jeweiligen Stein in die Hand zu nehmen.

13.4 Die sechs Denk-Hüte

Der **weiße** Hut –
Information und Tatsachen – neutral

Der **rote** Hut –
Gefühle und Intuition ohne Begründung

Der **schwarze** Hut –
Kritik und Bedenken

Der **gelbe** Hut –
optimistische Haltung

Der **grüne** Hut –
neue Ideen, Originalität

Der **blaue** Hut – übergeordnete
Sichtweise, Objektivität

Diese Methode, entwickelt von Edward de Bono, geht davon aus, dass man ein Problem von verschiedenen Seiten lösen kann. Das 6-Hut-Denken kann sowohl allein als auch in Gruppen eingesetzt werden und ist auch für komplexe Probleme in der Bildungsberatung geeignet. Die Idee der sechs Denk-Hüte besteht darin, typische Denkstile zu unterscheiden, zu beschreiben und Denkvorgänge bzw. Diskussionen dadurch zu strukturieren.

In der Beratung mit Ratsuchenden in der Bildungsberatung kann man diese Kreativitätstechnik umsetzen, indem man sechs unterschiedlich farbige Karten auf den Tisch legt. Nun bitten Sie den Ratsuchenden mit einem Glas, einer Tasse oder was Sie sonst haben, seinen Platz auf einer der farbigen Karten zu markieren. Es gehen auch unterschiedliche farbige Steine oder Klötze. Dann bitten Sie den Ratsuchenden, den jeweiligen Stein in die Hand zu nehmen.

Gut ist auf der Karte/dem Hut zu vermerken, was jeweils ausgedrückt wird: weiß für Fakten, Rot für Emotionen, Schwarz für Vorsicht, Gelb für Optimismus, Grün für Kreativität, Blau für die Metaebene.

Schritt 1: Der Ratsuchende beschreibt seinen Entscheidungskonflikt bzw. Projekt, Vorhaben oder Ziel.

Schritt 2: Der Entscheidungskonflikt wird in einer Aussage zusammengefasst: z. B. Ich weiß nicht, ob ich Zahnarzthelfer/in werden soll.

Schritt 3: Die Aussage wird nun positiv umformuliert: z. B. Ich werde Zahnarzthelfer/in werden. Die Aussage wird auf ein Blatt Papier oder eine Moderationskarte geschrieben.

Schritt 4: Die farbigen Moderationskarten mit den sechs Denkstilen werden nun kreisförmig um diese Frage herum gelegt oder geklebt.

Schritt 5: Der Ratsuchende begibt sich nun in die unterschiedlichen Denkstile und beantwortet seine Frage ausschließlich aus der Perspektive der jeweiligen Farbe. Der/die Berater/in achtet darauf, dass der Ratsuchende nur aus der jeweiligen Perspektive argumentiert. Er/sie ermutigt ihn, klare und auch „radikale" Argumente der jeweiligen Perspektive zu formulieren.

Schritt 6: Nun nehmen beide die Meta-Perspektive ein und werten die Übung aus:

- Auf welcher Position haben Sie sich am wohlsten gefühlt?
- Welche war Ihnen unangenehm?
- Auf welcher Position wären Sie gerne stehen geblieben?
- Hat Ihnen noch etwas gefehlt? Konnten Sie alle Argumente und Gefühle „unterbringen"?
- Gibt es eine Farbe, die Ihrem üblichen Denkstil entspricht? Was ist „typisch" für Sie?

Das weitere Ziel der Arbeit ist, die verschiedenen Positionen zu integrieren, um damit Handlungs- und Entscheidungsfähigkeit herzustellen.

13.5 Ideenscreening – der schnelle Weg zur Idee in sechs Schritten

Das Ideenscreening ist eine Methode des Brainstormings. Es hilft bei Denkblockaden und wenn man sich mit einem komplexen Entwicklungsthema als Gruppe oder als Person auseinandersetzt oder einen Vortrag vorbereiten will. Wie soll unser Netzwerk aussehen? Wie sieht das Geschäftsmodell der Bildungsberatung in der Weiterbildung der Kammer aus? Was werde ich in Zukunft tun? Welche besonderen Stärken habe ich? Zu welchem Thema soll ich sprechen?

Schritt 1:
Investieren Sie fünf Minuten Zeit für ein Mini-Brainstorming. Schreiben Sie alle Ideen und Gedanken auf, die Sie zu Ihrer Fragestellung haben.

Schritt 2:
Umkreisen Sie nun die interessantesten, herausfordernsten und originellsten Ideen. Schauen Sie, was außergewöhnlich ist.

Schritt 3:
Nun wählen Sie 3–5 Stichworte aus, die Sie umkreist haben. Notieren Sie nun auch hier wieder jeden Einfall. Wichtig: Quantität geht vor Qualität!! Nehmen Sie sich dafür 5 – 10 Minuten Zeit.

Schritt 4:
Umkreisen Sie nun wieder die interessantesten, herausfordernsten und originellsten Ideen.

Schritt 5:
Skizzieren Sie nun diese Ideen in einer Zeichnung mit Symbolen bzw. malen Sie ein Bild. Wenn Sie nun denken, Sie können nicht malen, versuchen Sie es dennoch. In weiteren 10 Minuten haben Sie nun ein Bild gemalt.

Schritt 6:
Geben Sie Ihrem Bild einen Titel und überlegen Sie, welche neuen Ideen Sie zu Ihrer Leitfrage haben und was Ihnen diese Ideen sagen.
Diese Aufteilung eines DIN A 3 Blattes, eines Flipcharts oder einer Moderationswand hat sich als vorteilhaft bewiesen:

<table>
<tr><td>Schritt 1 und 2</td><td rowspan="2">Schritt 5 und 6</td></tr>
<tr><td>Schritt 3 und 4</td></tr>
</table>

Teil 3: Arbeitszufriedenheit und Arbeitseffizienz

1. Die tägliche Arbeitsplanung[111]

Uhrzeit eintragen	Arbeitsaufgaben/ Themen	Private Aufgaben	Ergebnisse

2. Prioritäten setzen

Das Pareto-Prinzip

Es wurde nach Vilfredo Frederico Pareto (1848–1923) benannt.

Grundsatz: In 20 % der zur Verfügung stehenden Zeit können 80 % der Aufgaben erledigt werden. Die restlichen 20 % der Aufgaben benötigen 80 % der zur Verfügung stehenden Zeit.

Anhand dieses Grundsatzes sollen Aufgaben überdacht und priorisiert werden. Anstatt sich mit Aufgaben aufzuhalten, die keinen angemessenen Mehrwert schaffen, sollte der eigene Perfektionismus (Nebensächlichkeiten, „Erbsenzählerei") gezügelt werden. Statt also 100 % der Aufgaben erfüllen zu wollen, sollte daher eine zielorientierte Ausrichtung auf die Erfüllung weiterer „80 %-Aufgaben" erfolgen, welche mit nur 20 % des Zeit- und Energieaufwandes erreicht werden können. Beispiele:

- 80 % aller Besprechungsergebnisse werden in 20 % der Besprechungszeit erzielt.
- 20 % der Kunden bringen 80 % des Absatzes. 80 % einer Software sind in 20 % der Zeit geschrieben.
- Die Feinheiten benötigen 80 % der Gesamtzeit.

Eine verfeinerte Abstufung, ähnlich dem Pareto-Prinzip, verfolgt die ABC-Analyse.

Daraus leitet sich die Prioritätensetzung mit folgenden Fragen ab:

- **Welche 20 % meiner Arbeiten bringen den meisten Erfolg?**
- **Welche 20 % der Kunden / Waren bringen 80 % des Umsatzes?**
- **Welche 20 % der Schreibtischarbeit ermöglichen 80 % des Erfolges?**

111 Siehe z. B. Engel-Ortlieb, D.: Perfekt im Office, Terminmanagement mit der Alpenmethode, Frankfurt, 2005, S. 35 ff.
Seiwert, L./ Wöltje, H./ Obermayr, Ch.: Zeitmanagement mit Microsoft Office Outlook, Unterschleißheim, 2007.

Eisenhowerregel

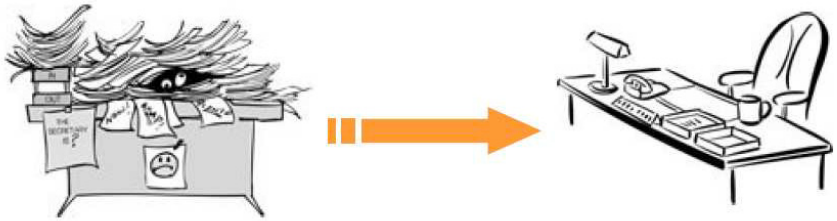
Benannt nach dem Erfinder, US-General und Präsiden Dwigt Eisenhower (1890 – 1969).
Alle Aufgaben werden anhand der Kriterien wichtig/unwichtig und dringend/nicht dringend in vier Quadranten verteilt. Alle Aufgaben im Quadrat unwichtig/nicht dringend werden **nicht** erledigt.

		Dringlichkeit	
		dringend	Nicht dringend
Wichtig-keit	wichtig	Sofort selbst erledigen	Aufgabe exakt terminieren und persönlich erledigen
	Nicht wichtig	An kompetente Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen delegieren	Nicht bearbeiten = Papierkorb

Tun-Sie-es-sofort-Routine

Sofortige Zu-ORTnung einer Aufgabe oder Erledigung! Zuordnung z.B. zur Projektmappe, Hängeregister, Wiedervorlage, Rücksprache etc.

Auf dem Schreibtisch sollte nur das Tagesgeschäft liegen, alles andere liegt in den dafür vorgesehenen Ablagen.



ALPEN-Methode

Methode (nach Lothar Seiwert) zur Erstellung eines schriftlichen Tagesplans.
Die fünf Elemente sind:

A **Aufgaben aufschreiben**
Aufgaben, Aktivitäten und Termine werden in einen Tagesplan eingetragen.

L **Länge einschätzen**
Man schätzt die voraussichtlich benötigte Zeit für jede Aufgabe ein.

P **Pufferzeit**
Man sollte maximal 60 % der täglichen Arbeitszeit verplanen.
Der Rest bleibt für Unvorhergesehenes reserviert.

E **Entscheidungen**
Durch Prioritäten setzen, Kürzen und Delegieren wird der Umfang der Arbeiten beschränkt.

N **Nachkontrolle**
Am Ende des Tages erstellt man eine Statistik über geplante und tatsächlich erledigte Arbeiten. Unerledigtes wird auf den nächsten Tag übertragen.

3. Das Netzwerk nutzen

Netzwerk ist ein anderes Wort für gegenseitige Unterstützung. Es hat sehr viel mit dem Austausch von Informationen, Erfahrungen und Wissen zu tun. Viele Menschen verbinden mit dem Begriff Netzwerk negative Assoziationen und Dinge, die ihnen unangenehm sind.[112]

Netzwerke bilden eine anspruchsvolle und komplexe Organisationsform. Netzwerke und Organisationen unterscheiden sich. In Netzwerken existieren lose Verbindungen zwischen Partnern. Die Organisationsform ist in der Regel keine rechtsverbindliche, sondern beruht auf Absprachen und Selbstverpflichtungen der Beteiligten.[113] Macht und Einfluss einer Netzwerkorganisation resultieren aus

- den Werten,
- der Kompetenz,
- dem Einsatz,
- der Vielzahl,
- der Heterogenität,
- dem individuell erwarteten Nutzen und
- aus der gemeinsamen Ergebnisorientierung aller im Netzwerk beteiligten Frauen und Männer.

Bei der Beschreibung von Netzwerkarbeit gibt es vielfältige Unterscheidungsmöglichkeiten.

- Die Netzwerkarbeit ist zu trennen nach dem **inneren Netzwerk** (innerhalb der Organisation, im Betrieb) und dem **äußeren**

112 Siehe zum Netzwerkthema u. a.: Fey, G.: Kontakte knüpfen und beruflich nutzen, Berlin, 2007; Klein, S.: Networking live, München, 2006.

113 Vgl. Verbundprojekt „Bildungsberatung in den Lernenden Regionen" , Organisationsmodelle und Geschäftsmodelle für die Weiterbildungsberatung, Prof. Dr. Gieseke, Arbeitsmaterial, 2007.

Netzwerk (z. B. verschiedene Personen aus verschiedenen Verbänden oder Organisationen).

- Man unterscheidet auch zwischen **informellen und formellen Netzwerken**. Im informellen Netzwerk wird ohne formalen Auftrag – also nicht offiziell – gehandelt. Diese Formen lassen sich nicht immer genau gegeneinander abgrenzen, die Übergänge sind fließend. Informelle Netzwerke zeichnen sich durch einen geringen Grad an Formalisierung aus. Sie sind nicht mit Kooperationen gleich zu setzen. Sie stellen vielmehr eine Plattform für Kooperationen dar. Kooperationen werden in der Regel schriftlich in Form von Kooperationsverträgen zwischen den Partnern gefasst. Der Übergang zwischen Netzwerk und Kooperation ist fließend.
- Eine andere Unterscheidung ist zwischen **offenen, geschlossenen und exklusiven Netzwerken.**
- Netzwerke können aber auch **regional** (geprägt durch die lokale Ansiedlung mit einem bestimmten Einzugsbereich) oder **überregional** (bundesweite oder internationale Organisationen) beschrieben werden.
- das **soziale/persönliche** Netzwerk
- das **berufliche/kollegiale** Netzwerk
- das **institutionelle Netzwerk,** z. B. eine Handwerkskammer

Erfolgsfaktoren von Netzwerken sind:

- Klare Formulierung der Zielsetzung
- Regelmäßige Kommunikation zwischen den Partnern
- Klare Vertragsgestaltung
- Unterstützung von der Leitung
- Durchführung von Bewertungen über das Netzwerk und den Nutzen zwischen den Partnern
- Regelmäßiges Nachprüfen des Erfolges

Was Netwerkarbeit nicht ist:

- Etwas verkaufen
- Sammeln und Verteilen von Visitenkarten
- Tauschgeschäft
- Vitamin B

Eine Netzwerklandkarte gibt Auskunft darüber, wo die Netzwerkmitglieder räumlich anzusiedeln sind und wie die Verbindung ist. Die Landkarte ist eine wichtige Grundlage für die effektive Nutzung der Netzwerkpotentiale.

1. Notieren Sie sich als erstes auf einem Papier alle Netzwerkpartner/Organisationen, die Sie in Ihrer beruflichen Praxis nutzen. Malen Sie ein Netzwerkbild.

2. Bewerten Sie nun die Beziehungen zu den Partnern. Wie bedeutsam sind diese Partner für Sie in Ihrem Tätigkeitsfeld der beruflichen Bildungsberatung im Handwerk?

1 = sehr gering
2 = gering
3 = mittelmäßig
4 = stark
5 = sehr stark

3. Welche Konsequenzen hat Ihr Bild für die Weiterentwicklung Ihres Netzwerkes?

4. Persönliches Informationsmanagement (PIM)

Diese Form des Informationsmanagements widmet sich dem Umgang mit Informationen am Arbeitsplatz. Berater/innen in der beruflichen Bildung müssen in der Lage sein, mit den elektronisch gestützten Werkzeugen an ihrem Arbeitsplatz umzugehen und über eine ausreichende Medien- und Informationskompetenz verfügen. Weiterhin sollten sie aus der Masse verfügbarer Informationen, der Informationsflut, die für sie relevanten Informationen herausfiltern. Das persönliche Informationsmanagement bezieht sich auf die individuelle Informationsverarbeitung.[114] Am Anfang steht die Ziel- und Nutzendefinition. Und dann geht es um die Werkzeuge und ihre individuelle Struktur wie z. B.:

- Ordnerverwaltung (die gleiche Verwaltung nutzen für Word-Dateien wie für die Ablage der E-Mails!!!!!!!!!!!!!)
- Kalendermanagement und Aufgabenverwaltung
- Management der Kontakte (inkl. der Verteilerlisten).

Wir Menschen sind sehr unterschiedlich. So unterscheidet sich auch die Art und Weise unserer Informationsverarbeitung. Dabei gibt es kein richtig oder falsch.
Ablage mit System heißt:

- alle Unterlagen, Informationen an einem bestimmten Ort ablegen
- Sachgruppen einteilen
- Unterteilung in Rubriken
- Prioritäten setzen!

In jedem Menschen gibt es starke Eigenschaften und möglicherweise auch Stolpersteine im persönlichen Informationsmanagement. Mit der nachfolgenden Einschätzungsskala kann man herausfinden, wo die eigenen Stärken und auch die Entwicklungsfelder sind.

114 Siehe hierzu z. B.: Degener, M./ Burger, A.: Praxishandbuch Outlook Organisation, Informationsmanagement, Wiesbaden, 2005, S. 13 – 94;
Engbel-Ortlieb, D.: Perfekt im Office, Frankfurt, 2005.

Bin ich ein Planungstyp?[115]

Nehmen Sie sich Zeit darüber nachzudenken, welche Rolle Planung in Ihrem Leben spielt und wie Sie den Alltag planen. Kreuzen Sie Ihre Einschätzung auf der 5er-Skala an. Wenn Sie es nicht beurteilen können oder es für Sie nicht relevant ist, dann machen Sie eine Markierung ? rechts von der Skala.

	1	2	3	4	5
A Übergreifende Einschätzung 1 Planungstyp // 3 Situativer Typ // 5 Der Intuitive					
B Planungsverhalten Arbeit / Beruf 1 Plane vollständig // 3 plane situativ // 5 plane so gut wie nie					
C Planungsverhalten Familie / Freizeit 1 Plane umfassend // 3 plane gelegentlich // 5 plane so gut wie nie					
D Eigenantrieb und Außenvorgaben für Planung 1 Plane aus Eigenantrieb // 3 teils/teils // ausschließlich Außenvorgaben					
E Wertschätzung der Planung 1 Plane gerne // 3 plane, soweit erforderlich // 5 genieße unverplante Zeit					
F Zufriedenheit mit eigener Planung 1 Völlig zufrieden // 3 gelegentlich Probleme // 5 sehr unzufrieden					
Zu F bei Problemen/Unzufriedenheit: Was sind typische Situationen, in denen Sie beim Planen und der Umsetzung der Planung Probleme haben? _____ _____ _____ _____					

115 Aus: Hatzelmann, E./ Held, M.: Zeitkompetenz: Die Zeit für sich gewinnen, Weinheim / Basel, 2005.

Informations-Flut-Steuerung

- Bedenkzeit nehmen, um zu priorisieren.
- Informationen nur an die weitergeben, die es betrifft.
- Eindeutige, klare Bezeichnung aller Daten (z. B. Dateinamen, Betreffzeilen in E-Mails, Ordnernamen)
- Ablagesystem schaffen (eindeutige Namen, Zuständigkeiten, Folgeaufgaben, Zeitpläne…) ➛ Organisationsmanagement
- vorhandene Systeme (z. B. Outlook zur E-Mail Strukturierung, Terminplanung, Aufgabenplanung, Kontaktdatenpflege und -übersicht nutzen)

Effektivität = die richtigen Dinge tun
Effizienz = die Dinge richtig tun

5. Kollegiale Beratung – Leitfaden

Phase	Leitfrage
1. Rollenfindung	Welche Fälle sind da? Wer übernimmt welche Rolle?
2. Fallerzählung	Worum geht es? Wie stellt sich die Situation für den/die Fallerzähler/in dar?
3. Schlüsselfrage	Welchen Klärungswunsch hat der Fallerzähler in Bezug auf seine Situation?
4. Methodenauswahl	Welche Beratungsmethode wählen wir?
5. Fallberatung	Was geben wir dem/der Fallerzähler/in in Bezug auf seine/ihre Schlüsselfrage mit?
6. Abschluss	Was nimmt der/die Fallerzähler/in und die Gruppe aus der kollegialen Beratung mit?

Basis-Methodenbausteine[116]

Methode	Ziel	Beratungsfokus	Leitfrage	Aktion
Brainstorming	Lösungsideen für den/die Fallerzähler/in sammeln	Lösungsorientiert	Was könnte man in einer solchen Situation alles tun?	Die Berater/innen tragen 10 Minuten ihre Ideen zusammen. Der/die Fallerzähler/in kann Verständnisfragen stellen.
Kopfstand-Brainstorming	Ideen in die Gegenrichtung der Schlüsselfrage produzieren	Lösungsorientiert	Wie könnte der/die Fallerzähler/in die Situation verschlimmern?	Die Schlüsselfrage wird in ihr inhaltliches Gegenteil verkehrt. Die Berater/innen sammeln Vorschläge zu dieser Kopfstand Schlüsselfrage.
Ein erster Schritt	Den Anfang für einen Lösungsweg finden	Lösungsorientiert und strukturierend	Was könnte der nächste kleine Schritt für den/die Fallerzähler/in sein?	Die Berater/innen schlagen verschiedene erste Schritte eines Lösungsweges vor.
Gute Tipps	Empfehlungen für den weiteren Lösungsweg zusammentragen	Lösungsorientiert	Welche Tipps habe ich für den Fallerzähler?	Die Berater/innen tragen ihre Tipps und Empfehlungen zusammen.
Resonanzrunde	Feedback im Bezug auf die Spontanerzählung	Anteil nehmend	Was löst die Fallerzählung bei mir an inneren Reaktionen aus?	Die Berater/innen beschreiben, was die Fallerzählung bei Ihnen innerlich an Gedanken, Gefühlen und Bildern ausgelöst hat.
Sharing	Bezug zu eigenen ähnlichen Erlebnissen herstellen	Anteil nehmend	An welche eigene Erfahrung erinnert mich die Falldarstellung?	Die Berater/innen berichten von eigenen Erlebnissen, die sie in Verbindung mit der Fallerzählung oder mit Teilen davon bringen.

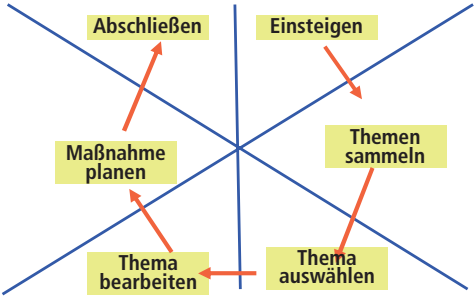
116 Aus Tietze, O.: Kollegiale Beratung, Reinbek bei Hamburg, 2003 , S.117.

Methode	Ziel	Beratungsfokus	Leitfrage	Aktion
Schlüsselfrage (er)finden	Schlüsselfrage für den/die Fallerzähler/in finden	Strukturierend und die Perspektive verändernd	Was könnte die Schlüsselfrage des Fallerzählers/der Fallerzählerin (noch) sein?	Die Berater/innen sammeln Schlüsselfragen, die sich für den/die Fallerzähler/in auftun könnten. Der/die Fallerzähler/in kommentiert die Schlüsselfragen mit „warm", „neutral" oder „kalt".
Zwei wichtige Informationen	Die Informationen der Fallschilderung neu gewichten	Strukturierend	Was sind für mich die beiden wichtigsten Informationen?	Die Berater/innen betonen nacheinander, welche der gehörten Informationen ihnen die beiden wichtigsten erscheinen.
Kurze Kommentare	Stellungnahmen zum Geschehen abgeben	Anteil nehmend und lösungsorientiert	Was ist mir an dem Inhalt oder der Art der Fallerzählung aufgefallen?	Die Berater/innen kommentieren auf verschiedene Weise, was ihnen in der Erzählung aufgefallen ist, was ihnen durch den Kopf geht und was sie dem/der Fallerzähler/in mitgeben wollen.
Erfolgsmeldung	Faktoren beschreiben, die zum Erfolg geführt haben	Lösungsorientiert	Wie hat der/die Fallerzähler/in seinen Erfolg wohl erreicht?	Die Berater/innen spekulieren darüber, mit welchen Fähigkeiten und Verhaltensweisen es dem/der Fallerzähler/in wohl gelungen ist, diesen Erfolg zu erreichen, und was sie für die eigene Berufspraxis übernehmen können.

6. Moderation von Sitzungen

Wer hat sich nicht schon über zähe Sitzungen geärgert. Ziel der Moderation ist es, alle an der Arbeit beteiligten Personen in alle Phasen des Arbeitsprozesses einzubinden. Die Moderationsmethode unterstützt die Meinungsbildung und Entscheidungsfindung in Gruppen. Das wird durch eine intensive Visualisierung des Diskussionsverlaufs und der diskutierten Inhalte erreicht.

Moderationszyklus



Eine professionelle Moderation kann die Qualität der Arbeitsergebnisse messbar erhöhen. Der/die Moderator/in gibt den Teilnehmenden durch seine Rolle die Möglichkeit, sich ganz auf die inhaltlichen Aspekte zu konzentrieren.[117]

Ein zentraler Erfolgsfaktor ist die begleitende Visualisierung der Ergebnisse.

117 Vgl. Edmüller, A./ Wilhelm, Th.: Moderation, Freiburg, 2005.

10 Gebote der Moderation

- Bereite dich gut vor!
- Beginne positiv!
- Lege das Ziel fest!
- Visualisiere für alle sichtbar mit!
- Erkläre deine Vorgehensweise
- Sei neutral!
- Führe durch Fragen!
- Bleibe beim Thema!
- Achte auf konkrete Vereinbarungen!
- Schließe positiv ab!

7. Work-Life-Balance

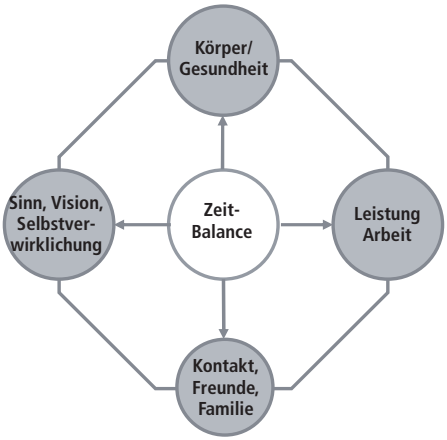
Beruf, Familie, Gesundheit und die Frage nach dem Sinn ganzheitlich zu managen ist das Ziel des Ansatzes der Balance zwischen den Lebensbereichen.[118]

Work-Life-Balance betrifft in einem gewissen Ausmaß die meisten Menschen. Den richtigen Ausgleich zwischen Arbeit und den anderen Dingen im Leben zu finden, kann ganz schön schwierig sein. Ob es nun darum geht, Kinder oder ältere Angehörige zu betreuen, sich auszubilden, sich im öffentlichen Leben zu engagieren oder ganz einfach Freunde zu treffen. Machen wir es falsch, dann handeln wir uns Stress und Unbehagen ein. Wollen wir uns wohl fühlen, ist es entscheidend, das Gleichgewicht zu finden. Um das Gleichgewicht zu erhalten ist es gut, die gute Beziehung bzw. Balance der vier zentralen Lebensbereiche zu pflegen und zu managen.[119]

118 Vgl. Seiwert, L. J./ Tracy, B.: Life-Leadership, Offenbach, 2007.

119 Siehe z. B. Simon, W.: Gabals Methodenkoffer Persönlichkeitsentwicklung, Offenbach, 2007, S. 322 ff.

Vier Lebensbereiche



Dieses Modell verdeutlicht, das die einzelnen Lebensbereiche eng miteinander verknüpft sind. Wird einer der Bereiche zu stark beansprucht, etwa der Bereich des Berufes, dann werden sowohl das persönliche Wohlgefühl und die Gesundheit darunter leiden als auch das Privatleben.

Wie ist Ihre persönliche Balance? Nehmen Sie an, dass die Summe der vier Lebensbereiche einhundert Prozent sind. Nun fragen Sie sich:

- Welcher Anteil in Prozent Ihrer wachen Zeit entfällt auf den Bereich der Arbeit und Leistung?
- Wie hoch ist der Prozentsatz Ihrer Zeit, den Sie in Ihren Körper und Ihre Gesundheit investieren?
- Welcher Prozentsatz entfällt auf den Bereich Kontakte und private Beziehungen?
- Welchen Teil Ihrer Zeit stecken Sie prozentual in den Bereich Sinn- und Zukunftsfragen?

Hinweis: Denken Sie nicht zu lang über die Prozentverteilung nach. Je intensiver Sie sich damit beschäftigen, umso unrealistischer wird das Ergebnis.

Hinweise zum Umgang mit Stress:

- Stressquellen identifizieren: Erkennen Sie, was für Sie Stress bedeutet bzw. erzeugt und entwickeln Sie dazu Bewältigungsstrategien.
- Finden Sie Entspannungs- und Aktivierungsverfahren.
- Setzen Sie Grenzen und sagen Sie „Nein".
- Setzen Sie sich realistische Ziele.
- Suchen Sie soziale Unterstützung bzw. schaffen Sie sich neue soziale Unterstützung.
- Arbeiten Sie an Ihrem Zeitmanagement.
- Üben Sie positives Denken.
- Suchen Sie ggf. Hilfe durch kollegiale Beratung, ärztliche Unterstützung oder nehmen Sie sich eine Auszeit.

...und zum Schluss eine kleine Übung:[120]

Finden Sie Ihre weißen Kaninchen

Leo Tolstoj, der berühmte russische Romancier, schreibt in einer seiner Kurzgeschichten über eine Gruppe Kinder, denen gesagt wird, dass das Geheimnis des Glücks im Garten hinter ihrem Haus versteckt sei. Sie würden es aber nur finden und für immer behalten, wenn sie nicht an ein weißes Kaninchen dächten, während sie nach dem Geheimnis suchten. Je intensiver die Kinder versuchten, den Gedanken an das weiße Kaninchen zu vermeiden, umso mehr dachten sie daran. Deshalb fanden sie das Geheimnis des Glücks nie.

Jeder von uns hat solche weißen Kaninchen. Es sind unsere Entschuldigungen, unsere Ausflüchte dafür, warum wir unsere Ziele im Leben nicht erreichen können. Die gängigsten dieser weißen Kaninchen lauten: „Ich bin zu alt oder zu jung." „Ich finde momentan einfach nicht die Zeit dafür."

Viel Erfolg bei Ihrer Kaninchensuche!

120 aus Seiwert, L. J.: Life-Leadership, Offenbach, 2007, S. 149.

LITERATURVERZEICHNIS:

Alt, H. (2004): Beratung für Bildung, Beruf und Arbeitsmarkt – Politik und Praxis in Deutschland. Vortragsmanuskript, gehalten auf der Fachtagung: Zukunft der Beratung am 07.06.2004 des BiBB in Bonn. *URL: http://www.na-bibb.de/uploads/leo/ftbb_keynote_alt.pdf (Stand 16.01.2009)*

Arnold, R./ Mai, J.: Ohne Profil keine Qualität – Ordnende Anmerkungen zur Vielfalt der Bildungsberatung. In: Loebe, H./ Severing, E. (Hrsg.) (2008): Stand und Perspektiven der Qualifizierungsberatung. Bielefeld

Bader, R. (1989): Berufliche Handlungskompetenz. In: Die berufsbildende Schule. 41. 2/1989. S. 73 – 77

Bader, R./ Müller, M. (2002): Leitziel der Berufsbildung: Handlungskompetenz. In: Die berufsbildende Schule 54/2002. Berlin. S. 176 – 182

Bader, R./ Sloane, P. E. (Hrsg.) (2000): Lernen in Lernfeldern. Markt Schwaben

Bernard, F.: Technikdidaktische Probleme beim Erschließen von Lernfeldern. In: Huisinga, R./ Lisop, I./ Speier, H.-D. (Hrsg.) (1999): Lernfeldorientierung Konstruktion und Unterrichtspraxis. Frankfurt am Main. S. 447 – 474

BLK (2001): Bund-Länder-Kommission für Bildungsplanung und Forschungsförderung: Lebenslanges Lernen, Programmbeschreibung und Darstellung der Länderprojekte, Materialien zur Bildungsplanung und Forschungsförderung. Heft 88. *URL: http://www.blk-bonn.de/papers/heft88.pdf (Stand:16.01.2009)*

BMBF (2001): Bundesministerium für Bildung und Forschung: Aktionsprogramm „Lebensbegleitendes Lernen für alle". Bonn. *URL: http://www.bmbf.de/pub/aktionsprogramm_lebensbegleitendes_lernen_fuer_alle.pdf (Stand 16.01.2009)*

BMBF (2007): Bundesministerium für Bildung und Forschung: Förderrichtlinien für „Integrierte Dienstleistungen regionaler Netzwerke für Lebenslanges Lernen" zur Vertiefung II des Programms „Lernende Regionen – Förderung von Netzwerken". *URL: http://www.lernende-regionen.info/dlr/download/DRL_Ausschreibungstext_0307_final_Netz.pdf (Stand 16.01.2009)*

BMBF (2008a): Bundesministerium für Bildung und Forschung: Confintea VI-Bericht Deutschland. Leben und Lernen für eine lebenswerte Zukunft – die Kraft der Erwachsenenbildung. S. 21

BMBF (2008b): Bundesministerium für Bildung und Forschung: Empfehlungen des Innovationskreises Weiterbildung für eine Strategie zur Gestaltung des Lernens im Lebenslauf. Bonn, Berlin

BMBF (2008c): Bundesministerium für Bildung und Forschung: Konzeption der Bundesregierung zum Lernen im Lebenslauf, S. 2. *URL: http://www.saarland.de/dokumente/thema_bildung/Konzeption_LernenImLebenslauf_Kabinett_FINAL_A.pdf (Stand 16.01.2009)*

Bortz, J./ Döring, N. (2005): Forschungsmethoden und Evaluation für Human- und Sozialwissenschaftler. 3. überarbeitete Auflage. Berlin, Heidelberg

Brücken, M./ Hoffschroer, M./ Schaumann, U. (2005): Analyse des Ausbil-

dungsberatungs- und Lehrlingswartesystems. Konzeption und Ergebnisse einer Umfrage bei Ausbildungsberatern und Lehrlingswarten im Jahre 2004. Köln

Buschfeld, D./ Sloane, F. E. / Twardy, M. (2004): Einführung in die Wirtschaftspädagogik. 2. überarbeitete Auflage. Paderborn

CEDEFOP (2008a): Europäisches Zentrum für die Förderung der Berufsbildung: 2010 im Blickpunkt – Neubewertung der Berufsbildung. Luxemburg. S. 9 ff

CEDEFOP (2008b): Europäisches Zentrum für die Förderung der Berufsbildung: Panorama series 154: Von der Politik zur Praxis – Ein systemischer Wandel der lebensbegleitenden Beratung in Europa. Luxemburg. S. 53

Council of the European Union (2008): Council Resolution on better integrating lifelong guidance into lifelong learning strategies. 2905th Education, Youth and Culture Council meeting. Brussels, 21st November 2008. *URL: http://www.consilium.europa.eu/ueDocs/cms_Data/docs/pressData/en/educ/104236.pdf (Stand 16.01.2009)*

Davids, S. (Hrsg.) (1998): Modul für Modul zum Berufsabschluss. Die Modellversuchsreihe „Berufsbegleitende Nachqualifizierung" zwischen Flexibilisierung und Qualitätssicherung von beruflicher Bildung. Berichte zur beruflichen Bildung. Heft 216. Bundesinstitut für Berufsbildung. Berlin, Bonn

Deffner, S./ Buck, H./ Lux, B. (2006): Bildungscoaching für das lebenslange Lernen. In: Personalführung 2/2006. S. 30 – 38

DGB (2005): Deutscher Gewerkschaftsbund: Gut beraten für die Zukunft durch Bildungscoaching – Projektdokumentation / Zwischenbericht des Beratungs- und Qualifizierungsprojektes LeA des DGB Bundesvorstandes. Berlin. *URL: http://www.dgb-boha.de/fileadmin/user_upload/Lea_Projektzwischenbericht.pdf (Stand 16.01.2009)*

DGB (2006): Deutscher Gewerkschaftsbund: Arbeitnehmerorientiertes Bildungscoaching – Abschlussbericht des Beratungs- und Qualifizierungsprojektes LeA des DGB Bundesvorstandes. Berlin. URL: http://www.dgb-boha.de/fileadmin/user_upload/Abschlussbericht_Arbeitnehmerorientiertes_Bildungscoaching.pdf *(Stand 16.01.2009)*

DGB (2007): Deutscher Gewerkschaftsbund: Beratungsoffensive Handwerk – Entwicklung eines Bildungsberatungssystems – Zwischenbericht. Berlin. URL: http://www.dgb-boha.de/fileadmin/user_upload/boha-team/Zwischenbericht_Beratungsoffensive_Handwerk.pdf *(Stand 16.01.2009)*

Deißinger, Th. (1998): Beruflichkeit als „organisierendes Prinzip" der deutschen Berufsausbildung. Markt Schwaben

Die Bundesregierung und Die Regierungschefs der Länder (2008): Aufstieg durch Bildung – Die Qualifizierungsinitiative für Deutschland. S. 14. *URL: http://www.bmbf.de/pub/beschluss_bildungsgipfel_dresden.pdf (Stand 16.01.2009)*

Diekmann, A. (2002): Empirische Sozialforschung. Grundlagen, Methoden, Anwendungen. 9. Auflage. Hamburg

Dimai, B. / Welte, H. (2007): Das Lerntagebuch als Instrument zur Förderung der Reflexionskompetenz. *URL: http://www.wu-wien.ac.at/wipaed/forsch/wipaed_kongresse/1_wipaed_kongress/vortr_dimai_welte (Stand 16.01.2009)*

Euler, D./ Hahn, A. (2004): Wirtschaftsdidaktik. Bern, Stuttgart, Wien

Europäischer-Rat (2004): Entwurf einer 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. Brüssel

Faßbender, S. (1973): Die Beurteilung von Weiterbildungskursen durch die Teilnehmer. Band 1. Köln, Bonn

Flick, U. (Hrsg) (2005): Gruppenverfahren. In: Flick, U.: Qualitative Forschung. Eine Einführung. 3. Auflage. S. 168–181

Fulst-Blei, S. (2003): Im Spannungsfeld von Modularisierung und Europäisierung: Die deutsche duale Berufsausbildung im Test. Ein deutsch-englischer Leistungsvergleich. In: Ebner, H. G. (Hrsg.): Wirtschaftspädagogische Studien zur individuellen und kollektiven Entwicklung. Band 3. München

Giesecke, W./ Popelt, K. (2004): Weiterbildungsberatung II. Studienbrief. Technische Universität Kaiserslautern Zentrum für Fernstudien und universitäre Weiterbildung. 2. Auflage

Heimann, P. / Otto, G. / Schulz, W. (1979): Unterricht: Analyse und Planung. Blumenthal, A. / Ostermann, W. (Hrsg.). 10. Unveränderte Auflage. Hannover

Innovationskreis berufliche Bildung (2007): 10 Leitlinien zur Modernisierung und Strukturverbesserung der beruflichen Bildung. Berlin. *URL: http://www.bmbf.de/pub/leitlinien_innovationskreis.pdf (Stand 16.01.2009)*

KMK (Hrsg.) (2007): Kultusministerkonferenz: Handreichungen für die Erarbeitung von Rahmenlehrplänen der Kultusministerkonferenz (KMK) für den berufsbezogenen Unterricht in der Berufsschule und ihre Abstimmung mit Ausbildungsordnungen des Bundes für anerkannte Ausbildungsberufe. Bonn

Lamnek, S. (1989): Qualitative Sozialforschung. Methoden und Techniken. Band 2. München

Lisop, I.: Bildungstheoretische und didaktische Dimensionen der Lernfeldorientierung – eine kritische Systematik. In: Huisinga, R./ Lisop, I./ Speier, H.-D. (Hrsg.) (1999): Lernfeldorientierung Konstruktion und Unterrichtspraxis. Frankfurt am Main. S. 15 – 48

OECD (2004): Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung: Bildungs- und Berufsberatung, Bessere Verzahnung mit der öffentlichen Politik. Paris

Pätzold, G. (1996): Lehrmethoden in der beruflichen Bildung. 2. Auflage. Heidelberg

Pätzold, G. (1998): Lernfelder und Kooperation. Krefeld

Pätzold, G: Lernfelsstrukturierte Lehrpläne – Berufsschule im Spannungsfeld zwischen Handlungs- und Fachsystematik. In: Lipsmeier, A./ Pätzlold, G. (Hrsg.) (2000): Lernfeldorientierung in Theorie und Praxis. 15. Beiheft der Zeitschrift für Berufs- und Wirtschaftspädagogik. Stuttgart. S. 72–85

Pätzold, G.: Lernfeldcurricula und Lernsituationen – Entwicklungen und Erprobung. In: Rauner, F. (Hrsg.) (2004): Qualifikationsforschung und Curriculum. Analysieren und Gestalten beruflicher Arbeit und Bildung. Bielefeld. S. 99–114

Pilz, M. (1999): Modulare Strukturen in der Beruflichen Bildung – Eine Alternative für Deutschland. Eine Explorative Studie am Beispiel des schottischen Modulsystems. Markt Schwaben

Rambøll Management (2007) im Auftrag des BMBF: Niedlich, F. / Christ, F. / Korte, I. / Berlinger, U. / Aurich, P.: Bestandsaufnahme in der Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungsberatung und Entwicklung grundlegender Qualitätsstandards. Abschlussbericht. *URL: http://www.bmbf.de/pub/berufsbildungsforschung.pdf (Stand 16.01.2009)*

Schaube, W. (1996): Handlungsorientierung für Praktiker. 2. Auflage. Darmstadt

Schiersmann, C./ Bachmann, M./ Dauner, A./ Weber, P. (2008): Qualität und Professionalität in Bildungs- und Berufsberatung. Bielefeld. S. 10. ff.

Schmidt, H. (1997): Module in der Berufsbildung – Teufelszeug oder Ausweg aus der Krise. In: Berufsbildung 43/1997. S. 42

Sehrbrock, I./ Deffner, S. (2006): Gewerkschaftliche Förderung der Weiterbildungsbeteiligung – Bildungscoaching. In: Faulstich, P./ Bayer, M. (Hrsg.): Lernwiderstände – Anlässe für Vermittlung und Beratung. Hamburg. S. 151–169

Sekretariat der Ständigen Konferenz der Kultusminister der Länder in der Bundesrepublik Deutschland (2000): Handreichungen für die Erarbeitung von Rahmenlehrplänen der Kultusministerkonferenz (KMK) für den berufsbezogenen Unterricht in der Berufsschule und ihre Abstimmung mit Ausbildungsordnungen des Bundes für anerkannte Ausbildungsberufe

WHKT (2002): Westdeutscher Handwerkskammertag. o. V.: Gründe für Ausbildungsabbrüche – Ergebnisse einer repräsentativen EMNID-Befragung von Jugendlichen, Ausbildern und Berufskollegleh rern. Düsseldorf

WHKT (2005): Westdeutscher Handwerkskammertag. o. V.: Korrektur der Lissabon-Strategie, Neues Aktionsprogramm soll die EU näher an die Weltspitze bringen. In: WHKT-Report 02/2005. Düsseldorf. S. 6

Team der „Beratungsoffensive Handwerk" auf einen Blick:

Projektleitung:

Projektleiter:	Wolfgang Oppel (bis 12/07), Nachf. Hans-Detlev Küller
Wiss. Mitarbeiter/in:	Sonja Bolenius (ehemals Deffner, bis 07/08); Nachf. Daniel Samoilenko
Projektmitarbeiterinnen:	Stefanie Gensler Sabine Westphal
Kontakt:	DGB Bundesvorstand Bereich Bildung, Qualifizierung, Forschung Henriette-Herz-Platz 2 10178 Berlin Tel.: +49 (0)30/24060-0; Fax: +49 (0)30/24060-410

Wissenschaftliche Begleitung:

Projektleiter:	Dr. Uwe Schaumann
Wiss. Mitarbeiter / Mitarbeiterinnen:	Sandra Grinblats Juliane Wiktorin
Kontakt:	Forschungsinstitut für Berufsbildung im Handwerk (FBH) an der Universität zu Köln Herbert-Lewin-Straße 2 50931 Köln Tel.: +49 (0)221/470-5678; Fax: +49 (0)221/470-7744

Strategische Projektpartner:

ZDH
ZENTRALVERBAND DES DEUTSCHEN HANDWERKS

Handwerkskammer Cottbus

Handwerkskammer Düsseldorf

Handwerkskammer Rhein-Main

GEFÖRDERT VOM

Bundesministerium für Bildung und Forschung

Förderung:
Die „Beratungsoffensive Handwerk" wurde vom Bundesministerium für Bildung und Forschung gefördert.

Beratungsoffensive Handwerk

Entwicklung eines Bildungsberatungssystems

Bildungsberatung ist ein Schlüssel zur Förderung lebensbegleitenden Lernens. Sie hilft, sich zu orientieren, Probleme zu lösen und eine fundierte Entscheidung zu treffen. Sie fördert die persönlichen Kompetenzen der Ratsuchenden und senkt das Risiko einer Fehlentscheidung. Eine gute Beratung kann außerdem dazu beitragen, die viel zu hohe Zahl von Ausbildungsabbrüchen zu senken. Sie kann mehr Menschen ermutigen, nach einer längeren Pause das Lernen wieder aufzunehmen, sich beruflich und persönlich weiter zu entwickeln.

Ziel der „Beratungsoffensive Handwerk" war es, dazu beizutragen, Angebote lebensbegleitender Bildungsberatung weiter zu entwickeln und die dazu erforderlichen Kompetenzen der Beraterinnen und Berater zu fördern und zu stärken.

Aufbauend auf umfassenden Analysen der Stärken und Schwächen der beruflichen Bildungsberatung im Handwerk hat das Projekt „Beratungsoffensive Handwerk – Entwicklung eines Bildungsberatungssystems" eine modulare berufsbegleitende Qualifizierung für die mit Bildungsberatungsaufgaben betrauten haupt- und ehrenamtlichen Beratenden des Handwerks konzipiert und praktisch durchgeführt.

Der vorliegende Bericht dokumentiert die Modellqualifizierung, die Ergebnisse der Projektevaluierung sowie die erarbeiteten und erprobten Beratungswerkzeuge „Toolbox" des Projektes.

Abgerundet wird der Bericht mit einem Gastbeitrag der Moderatorin zu Nachhaltigkeit und Nutzen der Qualifizierung „Berater/in in der beruflichen Bildungsberatung (HW)", in dem die Teilnehmenden der Modellqualifizierung selbst zu Wort kommen.

Beratungsoffensive Handwerk online: http://www.dgb-boha.de