GEFÖRDERT VOM

Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf & Beschäftigung

Bundesministerium für Bildung und Forschung

Dokumentation
Qualitätsentwicklung und Professionalität in der Beratung für Bildung, Beruf und Beschäftigung

Expertenworkshop
Berlin 19. und 20. November 2008

Berlin, Neue Mälzerei

GEFÖRDERT VOM

Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf & Beschäftigung

Bundesministerium für Bildung und Forschung

Dokumentation
Qualitätsentwicklung und Professionalität in der Beratung für Bildung, Beruf und Beschäftigung

Expertenworkshop

Berlin 19. und 20. November 2008

Neue Mälzerei

Herausgeber: Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung e.V.
Berlin, Februar 2009

Impressum

Herausgeber: Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung e.V.
Redaktion: Karen Schober, Dr. Bernhard Jenschke (*nfb*)
Fotos: Stefan Nowack (Workshop); www.rehfeld-fotografie.de (Neue Mälzerei)
Berlin, Februar 2009

Die Inhalte der Veröffentlichung sind mit Unterstützung des Bundesministeriums für Bildung und Forschung (BMBF) entstanden.

Die Dokumentation steht als Download unter www.forum-beratung.de
(>> Publikationen/Dokumentationen von Veranstaltungen)

Inhalt

1. **Mehr und bessere Beratung für lebenslanges Lernen – Aktivitäten des Bundesministeriums für Bildung und Forschung**
   Dr. Stefan Luther, Bundesministerium für Bildung und Forschung

2. **Einführung in den Workshop**
   Karen Schober, Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung e.V.

3. **Qualität und Professionalität in der Bildungs- und Berufsberatung Zusammenfassung**
   Christiane Schiersmann, B. Alexander Dauner, Peter C. Weber, Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg

4. **Kritisch nachgefragt (1): Vertiefte Diskussion der Studie in Arbeitsgruppen**

   4.1 Zusammenfassende Schlussfolgerungen aus den Arbeitsgruppen
   Karen Schober, nfb

   4.2 Arbeitsgruppe 1
   Qualitätskriterien: Standards und Leitlinien
   Dr. Susanne Kraatz (Hochschule der Bundesagentur für Arbeit)

   4.3 Arbeitsgruppe 2:
   Rahmen für Qualitätsentwicklung (QER)
   Susanne Kretschmer (BBJ-Consult AG)

   4.4 Arbeitsgruppe 3
   Professionalität: Kompetenzprofile von Beraterinnen und Beratern und Anforderungen an die Aus- und Fortbildung
   Regina Beuck (Weiterbildung Hamburg)

5. **Kritisch nachgefragt (2): Stellungnahmen aus Politik, Wirtschaft, Wissenschaft und Praxis**

   5.1 Sozialpartner und Wirtschaft
   5.2 Professionelle Organisationen und Verbände
   5.3 Hochschulen, Ausbildungs- und Forschungseinrichtungen
   5.4 Politisch verantwortliche Institutionen und öffentlich-rechtliche Beratungsangebote

6. **Ausblick: Perspektiven für die Weiterführung der Entwicklung von Qualitätsstandards und Kompetenzprofilen**
   Dr. Bernhard Jenschke

Anhang: Programm – Leitfragen – Teilnehmerliste – Presseinformation

Mehr und bessere Beratung für lebenslanges Lernen – Aktivitäten des Bundesministeriums für Bildung und Forschung

Dr. Stefan Luther, Bundesministerium für Bildung und Forschung

Sehr geehrte Frau Schober,

sehr geehrte Damen und Herren,

ich begrüße Sie alle im Namen des Bundesministeriums für Bildung und Forschung recht herzlich und freue mich sehr, dass dieser gemeinsam mit dem Nationalen Forum Beratung organisierte Workshop möglich wurde und danke besonders Ihnen,

Frau Schober und Ihren Kollegen, für Ihre Mühe der Vorbereitung. Dass so viele Experten aus Bund, Ländern, dem Bildungs- und Arbeitsmarktbereich, von den Sozialpartnern sowie den Spitzenverbänden der Wirtschaft, aber auch aus der Beratungspraxis, den Beratungsdiensten sowie den Beraterverbänden sich heute der Qualitätsentwicklung und Professionalität in der Beratung widmen, ist für mich ein Beweis für die große und aktuelle Bedeutung dieses Themas.

Politische Bedeutung:

Das Thema „Bildungsberatung" ist ein Schlüsselthema des Lebenslangen Lernens. Es reicht weit über die funktionalen Zielsetzungen bestehender Beratungsangebote, wie etwa im Bereich der Arbeitsvermittlung hinaus: Bürger und Bürgerinnen jeden Alters und in jeder Lebensphase sollen Zugang zu entsprechenden, qualitativ guten Bildungsberatungsangeboten haben. Diese Zielsetzung gilt weit über Deutschland hinaus.

Europäische Einbettung

So wurde im Rahmen einer im November 2006 durchgeführten Konferenz der finnischen EU-Ratspräsidentschaft eine erste Bestandsaufnahme und Bewertung der Aktivitäten der Mitgliedstaaten zur Umsetzung der EU-Entschließung zur lebensbegleitenden Beratung vorgestellt. Die dort konstatierten Defizite in der Bildungs- und Berufsberatung betreffen auch die Bildungs- und Berufsberatung in Deutschland, insbesondere hinsichtlich der Kooperation der verschiedenen, an Beratung beteiligten Professionen, der Systematisierung der Inhalte und Methoden der Beratungsangebote, der Entwicklung gemeinsamer Qualitätskriterien für Beratungsdienste und der Einführung von Instrumenten für das Monitoring.

Als Zieldimensionen für die Bildungs- und Berufsberatung werden in der EU-Resolution die Erhöhung der Effektivität und Effizienz im Bildungswesen, arbeitsmarktpolitische Ziele und Chancengleichheit benannt. Die sich daraus ableitenden Empfehlungen an die Mitgliedstaaten und an die Kommission über den Ausbau der Politiken, Systeme und Praktiken lebensbegleitender Beratung beziehen sich im Wesentlichen auf folgende Aspekte:

- **systemische Aspekte:** Auf- und Ausbau eines kohärenten und lebensbegleitenden Beratungsangebots für Bürger in jeder Alters- und Lebensphase, Verankerung von Beratungsangeboten als integraler Bestandteil im allgemeinen und beruflichen Bildungssystem, verstärkte Kooperation und Vernetzung der fragmentierten Beratungsangebote, Schaffung von Strukturen zur Gestaltung eines kohärenten Beratungsangebots auf nationaler, regionaler und lokaler Ebene.

- **methodisch-inhaltliche Aspekte:** Beratung jeder ratsuchenden Person mit ihren Interessen und Bedürfnissen, Fähigkeiten und Fertigkeiten, Gewährleistung eines freien Zugangs zu Beratungsangeboten, Einsatz aufsuchender Beratungsmethoden für bildungsferne und schwer erreichbare Zielgruppen, Einsatz innovativer Beratungsmethoden unter Nutzung neuer Medien, Einsatz von wissenschaftlich fundierten Methoden der Kompetenzfeststellung
- **Qualitätssicherungs-Aspekte:** Qualitätssicherung als Verbraucherschutz, Orientierung der Aus- und Weiterbildung von Beratungspraktikern und Beratungspraktikerinnen an den besten Verfahren in Europa, Erweiterung der empirischen Evidenz über Umfang und Nutzung sowie Qualität und Wirkung der Beratungsangebote, Intensivierung der Evaluation und Forschung zur Fundierung politischer Entscheidungen
- **Europäische Zusammenarbeit:** Berücksichtigung von Beratungsaspekten in allen einschlägigen EU-Programmen, Unterstützung nationaler Aktivitäten zur Verbesserung der Beratung durch europäische Vernetzung.

In einer Bestandsaufnahme zur Zielerreichung im Jahre 2006 zeigte sich, dass es in fast allen EU-Staaten noch ein weiter Weg bis zur Verwirklichung der angestrebten Ziele ist. Zu den Defiziten gehörten nach wie vor das Fehlen einer systematischen Kooperation der verschiedenen, an Bildungs- und Berufsberatung beteiligten Professionen, eine Systematisierung der Inhalte und Methoden der Beratungsangebote, die Entwicklung gemeinsamer Qualitätskriterien für Beratungsdienste und die Einführung von Instrumenten des Monitoring.

Die in den Mitgliedsstaaten eingeleiteten Schritte zur Umsetzung der Empfehlungen der EU-Resolution von 2004 werden in einer aktuellen Resolution der europäischen Bildungsminister in diesen Tagen mit einer neuen Ratsentschließung zur „Integration der Beratung in die Strategie lebenslangen Lernens“ bekräftigt und sollen auch im Rahmen der Lissabon-Strategie fortgesetzt werden. Darüber hinaus fördert die EU-Kommission zur Unterstützung der nationalen Aktivitäten und der gemeinsamen europäischen Strategie das ‚European Lifelong Guidance Policy Network ELGPN’, in dem das BMBF Deutschland vertritt. In der deutschen Delegation sind weiter die KMK und auch das Nationale Forum Beratung *nfb* als Experten vertreten. An dem Netzwerk sind 29 Staaten beteiligt.

Für die Jahre 2009-2010 wird das BMBF im Rahmen des europäischen Netzwerkes

- in der Steuerungsgruppe vertreten sein,
- gemeinsam mit Österreich die Federführung für das Arbeitspaket „Kooperation und Koordination“ wahrnehmen,
- eine Peer Learning Veranstaltung zum Thema „Qualität“ ausrichten
- und in der Arbeitsgruppe „Erleichterung des Zugangs zu Beratung“ mitarbeiten.

Wo stehen wir in Deutschland?

In Deutschland existieren kohärente und flächendeckende Teilsysteme von Beratung in den Ländern im Bereich der Schul(laufbahn)beratung und der Studienberatung an Hochschulen sowie bundesweit in Zuständigkeit der Bundesagentur für Arbeit für Berufsberatung, Arbeitsvermittlung und Arbeitsberatung. So kann konstatiert werden, dass zwar für junge Menschen in der Schule und beim Berufseinstieg sowie für arbeitslose und von Arbeitslosigkeit bedrohte Personen ein flächendeckendes Angebot theoretisch vorhanden ist, aber kostenfrei zugängliche und trägerunabhängige, neutrale Beratungsangebote für Menschen in späteren Lebensphasen bzw. zur Berufslaufbahnberatung nur vereinzelt angeboten werden. Einige kommunale Bildungsberatungs-

stellen, Kammern, Weiterbildungsträger - insbesondere im Kontext des Programms „Lernende Regionen – Förderung von Netzwerken“ - bilden hier eine Ausnahme.

Der aus der OECD-Studie 2002 hervorgegangene Länderbericht, der die Lage der Bildungs- und Berufsberatung in Deutschland analysiert, hat die Bundesagentur für Arbeit (BA) mit ihrer Beratungsstruktur als „das Rückgrat“ des deutschen Beratungssystems bezeichnet. Die BA ist im Bereich der Berufsberatung Jugendlicher nach wie vor der größte flächendeckende Anbieter von professionellen Beratungsdienstleistungen für alle Fragen der Berufs- und Ausbildungswahl.

Auch die Beratung von Arbeitslosen ist in den vergangenen Jahren intensiviert worden. Allerdings hat sich das Beratungsverständnis in der BA - aufgrund der noch anhaltenden Wirkungen des erst 1998 abgeschafften Beratungsmonopols - schneller verändert, als es von der OECD eingeschätzt worden ist: Im Sinne einer Fokussierung auf die Kernaufgaben der Arbeitsverwaltung richtet es sich verstärkt auf eine rasche Beendigung der Arbeitslosigkeit und des Leistungsbezugs und nicht auf eine Strategie des Lebenslangen Lernens.

Die in Deutschland vorhandenen Defizite sind von verschiedenen Akteuren erkannt worden: Das BMBF hat insbesondere im Bereich der Lernenden Regionen sowie mit der in Auftrag gegebenen Studie zur Erstellung einer Beratungslandkarte und der Entwicklung von Qualitätsstandards (Ramböll) wichtige Schritte im Bereich der Bildungsberatung unternommen.

Handlungsbedarf aus Sicht des BMBF

Aus Sicht des BMBF ergibt sich Handlungsbedarf hinsichtlich folgender zentraler Aufgabenfelder:

- Bündelung und Systematisierung des Feldes „Bildungs- und Berufsberatung“,
- Kooperation der verschiedenen an Bildungsberatung beteiligten Akteure,
- Systematisierung der Inhalte und Methoden der Beratungsangebote,
- Entwicklung gemeinsamer Qualitätskriterien für Bildungs- und Berufsberatungsdienste,
- Finanzierung der Bildungsberatung,
- Verknüpfung von Bildungs- und Qualifizierungsberatung,
- Professionalisierung der Beratung,
- Entwicklung integrierter Beratungsstrukturen,
- Einführung der Bildungsprämie – und in diesem Zusammenhang Ausbau der Beratung.

Einzelprogramme und Initiativen des BMBF

- Auf Grundlage einer Tagung zum Thema „Zukunft der Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung – Gestalten und Vernetzen“, die im Juni 2004 gemeinsam von BMBF, Nationaler Agentur Bildung für Europa beim Bundesinstitut für Berufsbildung, Bundesagentur für Arbeit und dem damaligen Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit ausgerichtet wurde, hat sich eine Initiativgruppe gegründet, aus der der am 27. September 2006 gegründete Verein „Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung“ hervorgegangen ist, mit dem wir ja heute diesen Workshop zur Qualitätsentwicklung gemeinsam durchführen.
- Aus der o. a. Tagung ist die Idee entstanden, eine Bestandsaufnahme der Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungsangebote sowie grundlegende Qualitätsstandards zu entwickeln, was dann im Auftrag des BMBF von der Firma Ram-

böll Management GmbH durchgeführt wurde.

- Im Bereich der Qualifizierungsberatung wurden die Vorhaben BoHa (Beratungsoffensive Handwerk) und IMODE (Beratung von Betrieben) von unserem Ministerium gefördert .
- Das BMBF hat im Kontext des IKWB Studien zu den Themen „Transparenz in der Bildungsberatung: Chancen von Informationssystemen für Bildungs- und Berufsberatung für Nutzerinnen und Nutzer sowie für Beratungsanbieter“, „Organisations- und Qualifizierungsberatung (unter besonderer Berücksichtigung von KMU)“ und „Qualität und Professionalität in der Bildungs- und Berufsberatung“ vergeben, die nunmehr vorliegen.

Das Thema „Bildungsberatung“ wurde ebenfalls im Rahmen des Programms „Lernende Regionen – Förderung von Netzwerken“ verfolgt. Dabei wurden folgende Inhalte und Aktivitäten umgesetzt:

- Nahezu 80% der insgesamt 70 Lernenden Regionen der 1. und 2. Welle beschäftigten sich mit dem Thema Bildungsberatung.
- Im Rahmen der „Vertiefungsphase“, an der die 1. Förderwelle mit 35 sowie 5 neu hinzugekommenen Lernenden Regionen beteiligt waren, bildet das Thema „Bildungsberatung“ einen Schwerpunkt. Ziel war es, regionale Bildungsberatungsagenturen für das Lebenslange Lernen umzusetzen.
- Das die Lernenden Regionen flankierende „Themennetz Bildungsberatung“, in dem alle Lernenden Regionen, die im Bereich der Bildungsberatung aktiv sind, eine überregionale Arbeitsform des Ergebnistransfers etabliert haben, verfolgte überregionale Fragestellungen. Hierzu zählen u. a.: Professionalisierung der Bildungsberatung, Qualitätsentwicklung, Bildungsberatung für KMU, Geschäftsmodelle für Bildungsberatung.
- Die Themennetz-Arbeit wurde unterstützt durch ein bundesweites Verbundvorhaben, an dem die Universitäten TU Kaiserslautern (Prof. Arnold), Helmut-Schmidt-Universität Hamburg (Prof. Zeuner) und die Humboldt Universität Berlin (Prof. Gieseke) beteiligt sind.
- Die Themennetz-Arbeit wird darüber hinaus unterstützt durch den Aufbau von 10 regionalen Qualifizierungszentren (RQZ) für Bildungsberater und Bildungsberaterinnen, in denen ein im Rahmen des Themennetzes entwickeltes Rahmencurriculum zur Professionalisierung der Beratenden regional weiterentwickelt und erprobt wird..

Aus all diesen vielfältigen Initiativen, Programmen und Aktivitäten, wie auch durch die Einführung der Bildungsprämie – und nicht zuletzt durch den heute beginnenden, mit dem Nationalen Forum Beratung *nfb* gemeinsam veranstalteten Expertenworkshop zu Qualitätsentwicklung und Professionalität in der Beratung wird deutlich sichtbar, wie wichtig das Thema Beratung für das BMBF ist. Ich wünsche der Veranstaltung einen erfolgreichen Verlauf.

Einführung in den Workshop

Karen Schober, Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung e.V.

Sehr geehrter Herr Dr. Luther,

Meine sehr geehrten Damen und Herren,

Auch ich darf Sie hier im Namen das Nationalen Forums Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung recht herzlich zu dem Workshop begrüßen und Ihnen danken, dass Sie sich gemeinsam mit uns auf diesen vielleicht nicht so ganz alltäglichen Versuch einlassen, in einer Art private public partnership Qualitätsanforderungen an Beratungsdienstleistungen in dem Feld von Bildung, Beruf und Beschäftigung zu diskutieren und nach gangbaren Möglichkeiten für gemeinsame Wege zur Umsetzung solcher von den meisten von uns als wichtig und richtig erkannten und auch gewollten Standards zur Stärkung von Qualität und Professionalität in der Beratung zu suchen.

Ich darf an dieser Stelle auch noch einmal in besonderer Weise dem Bundesministerium für Bildung und Forschung, und hier stellvertretend für all diejenigen, die dieses gemeinsame „joint venture“ des Ministeriums mit dem *nfb* möglich gemacht und unterstützt haben, Ihnen Herr Dr. Luther und Ihnen Frau Dr. Koops für Ihr großes Engagement danken, sowie – nicht zuletzt – auch all jenen *nfb*-Mitgliedern, die uns bei der inhaltlichen und organisatorischen Vorbereitung und Durchführung maßgeblich unterstützt haben bzw. auch jetzt noch unterstützen (KollegInnen von „zukunft im zentrum“, „Arbeit und Bildung“ und von BBJ Service). Ihnen allen ein herzliches Danke Schön!

Herr Dr. Luther hat die Beweggründe des Bundesministeriums für Bildung und Forschung und die vielfältigen Aktivitäten und Programme des Ministeriums zur Verbesserung der Unterstützungssysteme für das Lernen im Lebenslauf dargestellt. Lassen Sie mich zur inhaltlichen Einstimmung ebenfalls kurz etwas zur Genese dieses Workshops und der Rolle des *nfb* in diesem Prozess sagen.

Zur Genese dieses Workshops

Das *nfb* hat sich seit der Gründung des Initiativkreises im September 2004 und der Gründung des *nfb* als Verein im September 2006 für die Entwicklung von gemeinsam geteilten Leitlinien und Standards für Qualität und Professionalität der Beratung in diesem Handlungsfeld eingesetzt – so nachzulesen in den veröffentlichten Ergebnissen und Handlungserfordernissen der Konferenz „Zukunft der Beratung – Gestalten und Vernetzen“ 2004 und in dem Leitdokument („Mission Statement“) des *nfb*. Ein Ergebnis der 2004er Konferenz war, dass wir einfach mehr über Beratung in diesem Handlungsfeld in Deutschland wissen müssen („Wer bietet wann, wo und für welche Zielgruppen, in welchen institutionellen und organisatorischen Kontexten mit welchen Methoden und nach welchen Qualitätsstandards Beratung an?“). Das BMBF – Herr Dr. Luther hat es erwähnt - hat die Anregungen aufgegriffen und hierzu einen Forschungsauftrag vergeben (die sog. Ramboll-Studie). Das *nfb* hat die Studie in einem Beirat kritisch begleitet und Schlussfolgerungen für weitere Handlungsnotwendigkeiten gezogen und Forschungsdesiderate benannt. Eine wesentliche Schlussfolgerung war die, dass auf der Basis der in der Ramboll-Studie, aber auch in anderen nationalen und internationalen

Qualitätsstudien entwickelten umfangreichen Katalogen von Qualitätskriterien ein gemeinsamer Meinungsbildungsprozess unter den wichtigsten Anbietern, Nutzern und Stakeholdern von Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung in Gang gesetzt werden müsste. In dessen Verlauf sollte diese Vielfalt von den verschiedenen Akteuren gemeinsam bewertet, gewichtet und ggf. verdichtet und vereinheitlicht werden, um daraus handhabbare und von allen Beteiligten geteilte Leitlinien und Mindeststandards für Qualität und Professionalität zu entwickeln.

Kompetenzbasierte Professionalität

Lassen Sie mich noch etwas zum Verhältnis von Qualität und Professionalität sagen: Professionelles Beraten heißt nach wissenschaftlich fundierten, in der Fachwelt anerkannten Qualitätskriterien und -maßstäben zu handeln. Ein wichtiger Aspekt von Qualität ist zweifellos die persönliche und fachliche Kompetenz der Beratenden sowie die Verpflichtung auf ethische Standards in der Beratung. Damit diese für Kunden und Finanziers transparent und nachvollziehbar werden, bedarf es auch hier bestimmter Kriterien und Nachweise in Form von Ausbildungsstandards und aussagefähigen, anerkannten Zertifikaten. Nun wissen wir alle aus der neueren Kompetenzforschung, dass nicht jede zertifizierte Qualifikation einer nachgewiesenen und aktuell verfügbaren Kompetenz entspricht, und dass umgekehrt Menschen über Kompetenzen verfügen können, ohne solche formal zertifizierten Qualifikationsnachweise erlangt zu haben. Da in Deutschland, anders als in manchen anderen europäischen und außereuropäischen Ländern, keine formalen Zugangsregelungen für Beratungsfachkräfte in dem Bereich von Bildung, Beruf und Beschäftigung existieren (anders als im therapeutischen Bereich) und seitens der Politik bei der Abschaffung des Berufsberatungsmonopols der BA auf die Selbstregulierung des Marktes verwiesen wurde, hat sich eine sehr heterogene Landschaft entwickelt. Uns geht es hier und heute bei der Frage, wie wir Professionalität sicherstellen, nicht primär um eine soziologische Professionalisierungsdebatte (also um gesetzliche Zugangsregelungen, Berufspolitik oder tarifliche Eingruppierung) – da würden wir uns wahrscheinlich sehr schnell „verhakeln“, sondern darum, wie wir Professionalität als integralen Bestandteil von Qualität verbessern können und was passieren muss, um dieses für Nutzer und Finanziers transparent, nachprüfbar und handhabbar zu gestalten.

Folgerungen aus dem IKWB

Dass hier Handlungsbedarf besteht, hat Frau Bundesministerin Schavan bei der Veröffentlichung der Ramboll-Studie in ihrer Presseerklärung deutlich hervorgehoben. Sie hat darüber hinaus das Thema Bildungsberatung zu einem der vier Schwerpunktthemen im Innovationskreis Weiterbildung gemacht und Vertreterinnen und Vertreter des *nfb* waren zur Mitarbeit in diesem Arbeitskreis 4 eingeladen. Schlussendlich ist daraus der Auftrag für die Studie der Universität Heidelberg unter Leitung von Frau Professor Schiersmann erwachsen, die Grundlage unserer heutigen Veranstaltung ist. Ich will den Diskussionen nicht vorgreifen, aber hier wurde ein Rahmen für Qualitätsentwicklung entworfen, der die Chance zu einer gemeinsamen Entwicklung und hoffentlich auch Verständigung über Qualität und Professionalität in der Beratung sowie für gemeinsames Handeln zu diesem Ziel in diesem Feld eröffnet.

Dass dies keine überflüssigen Sandkastenspiele oder unrealistische Utopien sind, lässt sich zum einen an der bislang sehr heterogenen und unübersichtlichen Situation in Deutschland erkennen, wo eine Vielzahl von sehr unterschiedlichen Qualitätssicherungssystemen und für den Kunden wenig transparenten und nachvollziehbaren Qualitätsmaßstäben existieren, die die Wahl des Beratungsanbieters und das Einfordern von Qualität fast unmöglich machen. Aber auch für die Politik und für die Finanziers von Be-

ratungsangeboten ist die Frage nach einheitlichen Kriterien und Bewertungsmaßstäben für Qualität und Professionalität der einzelnen Beratungsangebote essentiell im Kontext der Implementierung einer Strategie des Lebenslangen Lernens und der erforderlichen Investitionen in entsprechende Unterstützungssysteme zur Erreichung einer höheren Bildungsbeteiligung und zur Verbesserung oder Sicherung der Beschäftigungsfähigkeit – und zwar für alle Bürger.

Standards oder Leitlinien ?

Zum anderen zeigt ein Blick über Grenzen in Europa und auch weltweit, dass ein solches Vorhaben keine Utopie bleiben muss. Und ich will auch nicht verhehlen, dass ich eine Vision habe – die Vision, dass wir es mit unserem hier und heute begonnenen Prozess so weit bringen, wie dies in Kanada mit den „Canadian Standards and Guidelines" gelungen ist. Dort ist es nämlich in einem bottom-up Prozess gelungen, mit allen an Beratung Interessierten und Beteiligten, öffentlichen und privaten Anbietern, Vertretern von Politik und Stakeholdern Qualitätskriterien und Maßstäbe für professionelles Beraten zu entwickeln, die auf einem breiten Konsens fußen. Diese wurden – zunächst ohne gesetzliche Regelungen – landesweit unter allen relevanten Akteuren bekannt gemacht und haben sich im Laufe der Zeit als Standards durchgesetzt, an denen sich Anbieter, Kunden, Finanziers und letztlich auch die Politik orientieren. Kanada ist ähnlich föderal strukturiert wie Deutschland, d.h. es bestand von vorn herein nicht der Anspruch, eine einheitliche gesetzliche Regelung zu schaffen. Im Endeffekt hat dann aber doch eine der 8 Provinzen, die Provinz Quebec, diese Standards zur gesetzlichen Voraussetzung für die Zulassung zur Beratungstätigkeit gemacht. Andere Provinzregierungen haben sich bei der Vergabe von Fördermitteln daran orientiert. Das Vorhaben ist projektförmig organisiert und wird vom Human Ressource Department der kanadischen Regierung finanziell unterstützt und auch weiterentwickelt.

Ähnliche, wenn auch nicht weniger basisdemokratische Prozesse gab es auch im Vereinigten Königreich, wo es die im Internet veröffentlichten „Matrix-Standards" gibt – ein zunächst von privaten Anbietern entwickeltes System von Qualitätskriterien und Bewertungsverfahren, nach dem Qualitätssicherungsprozesse in Beratungsorganisationen dokumentiert und geprüft werden. Der von der Regierung eingesetzte National Guidance Council überwacht die Einhaltung dieser nunmehr gesetzlich vorgegebenen Standards.

Sie sehen, meine Damen und Herren, dies sind alles Länder, die ansonsten nicht durch Überregulierungen des Arbeitsmarktes auffallen – ganz im Gegenteil – Leitlinien und Standards für Qualität und Professionalität sind Voraussetzung für Deregulierung und Dezentralisierung!

Dieser Workshop wird – so hoffe ich – der Beginn eines solchen Prozesses sein, an dessen Ende ein Ergebnis stehen sollte, das nicht nur uns alle hier zufrieden stellen sollte, sondern das den Bürgerinnen und Bürgern als Nutzer von Beratung in den Feldern Bildung, Beruf und Beschäftigung eine qualitativ hochwertige Beratung für ihre Bildungs- und Berufsentscheidungen garantiert.

Das nfb - eine Plattform für gemeinsame Qualitätsentwicklung

Es sind heute aus unterschiedlichen Gründen noch nicht alle Akteure an Bord, aber wir – und mit wir meine ich die Veranstalter dieses Workshops (das Bundesministerium für Bildung und Forschung und das *nfb*) – wollen im weiteren Prozess auch jenen, die heute nicht hier sind, das Angebot machen, an den weiteren Schritten, die wir hier miteinander vereinbaren wollen, teilzunehmen. Wir werden auf der Basis der in diesen zwei Tagen gewonnenen Erkenntnisse und Rückmeldungen einen operativen Vorschlag für den Fortgang des Prozesses der Qualitätsentwicklung machen. Abschließend möchte ich Ihnen als *nfb* ein Angebot machen: Als eine Vereinigung, in der sich bereits eine größere Anzahl relevanter Akteure aus dem Handlungsfeld zusammengefunden hat, bietet sich das *nfb* als eine Plattform für die Weiterführung des Diskurses und für die Durchführung der notwendigen Arbeiten zur Fortführung dieses heute beginnenden Prozesses an – selbstverständlich im Einvernehmen mit der Politik und allen wichtigen relevanten gesellschaftlichen Gruppen. In diesem Sinne wünsche ich uns allen, dass dieses Vorhaben gelingen möge!

Qualität und Professionalität in der Bildungs- und Berufsberatung

Zusammenfassung

Christiane Schiersmann, B. Alexander Dauner, Peter C. Weber

Ruprecht – Karl - Universität Heidelberg

Der folgende Beitrag fasst die Ergebnisse einer Expertise zur Qualität und Professionalität zusammen, die im Kontext des Innovationskreises Weiterbildung erstellt wurde (vgl. Schiersmann u.a. 2008). Unter Rekurs auf ein theoretisches Beratungsmodell wurden zum einen verschiedene Zugänge zum Thema Qualität in der Beratung beleuchtet und in einen Vorschlag für einen Qualitätsentwicklungsrahmen integriert. Zum anderen wurden ein Kompetenzprofil sowie – darauf aufbauend - ein Aus- bzw. Weiterbildungskonzept als Elemente der Professionalität von Beratung erarbeitet. Es wurden schließlich Empfehlungen für eine konkrete Handlungsstrategie zur Optimierung der Qualität und zur Stärkung der Professionalität in diesem Feld vorgestellt.

Dieser Text wird auch in einem Sammelband des BMBF veröffentlicht, der Zusammenfassungen von Expertisen umfasst, die im Kontext des Innovationskreises Weiterbildung der Bundesministerin für Bildung und Forschung enthält.

1. Projektrahmen

Beratungsdienstleistungen wird heute in Politik und Wissenschaft eine große Bedeutung zugemessen, wenn es darum geht, die Bürgerinnen und Bürger, aber auch die Wirtschaft darin zu unterstützen, die vorhandenen menschlichen Ressourcen sinnvoll zu erschließen. Es wurde in den vergangenen Jahren jedoch auch erkannt, dass die Systeme und Verfahrensweisen auf dem Gebiet der Bildungs- und Berufsberatung[1] reformbedürftig sind (vgl. Sultana 2004; Watts/Sultana 2003; Watts 2002b). Qualität und Professionalität sind zwei zentrale Ansatzpunkte zur Verbesserung der Situation (vgl. CEDEFOP 2005; OECD 2005; OECD 2004). Die Optimierung der Bildungs- und Berufsberatung wiederum leistet einen wichtigen Beitrag zur Erhöhung der Weiterbildungsbeteiligung und letztlich zur Sicherung der Teilhabe und Beschäftigungsfähigkeit der Bürgerinnen und Bürger in Deutschland.

Die im Folgenden dargestellten Überlegungen zur Qualität und Professionalität in der Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung wurden im Rahmen eines vom Bundesministerium für Bildung und Forschung geförderten Projektes erarbeitet. Diese Studie wurde im

Kontext des von der Bundesministerin Dr. Annette Schavan initiierten - Innovationskreises Weiterbildung angeregt. Im Rahmen der

Überlegungen zum Lernen im Lebenslauf wurde dem Themenfeld Beratung eine herausragende Bedeutung zugemessen. Ein Arbeitskreis zur Bildungs- und Berufsberatung im Rahmen des Innovationskreises (Arbeitskreis 4) hat sich intensiv mit diesbezüglichen Fragen auseinandergesetzt. So wird in den Empfeh-

1 Im Sinne der EU-Empfehlung von 2004 (vgl. 8448/04 EDUC 89 SOC 179) beziehen wir uns im Folgenden auf den Bereich der Beratung im Feld Bildung, Beruf und Beschäftigung. Im Interesse der sprachlichen Vereinfachung verwenden wir teilweise aber auch den Begriff „Bildungs- und Berufsberatung“.

lungen des Innovationskreises gefordert: „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, die auch die Berufsberatung umfasst.“ (BMBF 2008, S. 17). In diesem Zusammenhang wird insbesondere auf die konsequente Weiterentwicklung der Qualitätsstrategien und die Stärkung der Professionalität des Personals verwiesen (vgl. BMBF 2008, S. 17). Im Rahmen des Workshops „Qualitätsentwicklung und Professionalität in der Beratung für Bildung, Beruf und Beschäftigung“ im November 2008 wurden die Ergebnisse der Studie einer breiten Fachöffentlichkeit vorgestellt und diskutiert.

Die Thematik der Beratung ist zudem in einer engen Wechselwirkung mit anderen aktuellen Fragen des Lernens im Lebenslauf zu sehen, z.B. zur wissenschaftlichen Weiterbildung, zur Transparenz der Angebote (der Beratung), zur Professionalität des Weiterbildungspersonals oder zur Qualifizierungsberatung in Unternehmen, da Qualität als Querschnittsthema in allen Bereichen der Weiterbildung von Relevanz ist. Bei der Erstellung der Studie zur Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung wurden zudem Ergebnisse intensiv ausgewertet, die zum Bereich Beratung im Rahmen des Programms „Lernende Regionen – Förderung von Netzwerken“ gewonnen wurden, insbesondere die Ergebnisse des Verbundprojekts „Bildungsberatung in den Lernenden Regionen“.

Bezogen auf die internationale Diskussion wurden die Aktivitäten des European Lifelong Guidance Policy Network (ELGPN), das u. a. die Frage der Verbesserung der Qualität der Angebote und die Erfassung von Wirksamkeit der Beratung thematisiert sowie die laufende Studie vom European Centre for the Development of Vocational Training (CEDEFOP) zur Professionalisierung des Beratungspersonals in Europa berücksichtigt.

2. Aufgabenstellung

Vorliegende Untersuchungen und Statements zu Teilbereichen des Feldes Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung (vgl. BMBF 2007; Schiersmann/Remmele 2004; Zdrahal-Urbanek 2004; Trube/Heiman 2002; Schober 2002; dvb 2001) legen die Vermutung nahe, dass bislang bei den Anbietern und Verbänden in Deutschland durchaus einzelne Aktivitäten zur Entwicklung der Qualität vorhanden sind: Dazu zählen z.B. die Orientierung an Leitlinien und Standards, Maßnahmen zur Qualitätsentwicklung für Angebote und deren Durchführung, Einführung von Kennzahlen, Dokumentationsbögen, Weiterbildungen, Selbstverpflichtungen oder Supervision. Allerdings scheinen diese Instrumente bislang nur selten in ein umfassendes Konzept von Qualitätsentwicklung eingebunden zu sein. Ebenso wird Qualitätsentwicklung in der Beratung für Bildung, Beruf und Beschäftigung noch kaum organisationsübergreifend koordiniert und unterstützt.

Die OECD und das CEDEFOP haben in den vergangenen Jahren mit ihren international vergleichenden Studien zur Beratung vielfältige Anregungen für die Verbesserung der Qualität geliefert (vgl. Watts 2002a). Einige dieser Forderungen, die im OECD-Bericht für Deutschland aufgestellt werden, verdeutlichen den Handlungsbedarf. Gefordert werden u. a. (vgl. Watts 2002b):

- eine bessere Orientierung an Kriterien der Kundenzufriedenheit,
- die Entwicklung klarer und eindeutiger Qualitätsstandards zur Neutralität der Information und der Beratung,
- Qualitätskriterien für die Beraterqualifikation (Länge der Studiengänge und der Ausbildung), Entwicklung neuer Lehrgänge für

die Berufsberatung und Festlegung von Mindestausbildungsstandards für alle Berufsberaterinnen und -berater,

- Klärung des professionellen Status von Personen, die Berufsberatung als Teil eines breiteren Aufgabengebiets ausüben,
- Aufnahme von Qualitätsaussagen für den öffentlichen Sektor und Entwicklung von Qualitätsstandards für den privaten Sektor und ein klares Verfahren zur Durchsetzung dieser Standards sowie
- ggf. die Einrichtung einer nationalen Stelle zur Vertretung aller Berufsberatungsdienste unter Einbezug der wichtigsten Interessengruppen einschließlich der Sozialpartner.

In der Expertise wurden drei unterschiedliche Zugänge zur Qualität in den Mittelpunkt gestellt, und zwar erstens die Orientierung an Standards bzw. Leitlinien, zweitens die Evaluation und drittens Ansätze des Qualitätsmanagements. Diese würden eingebunden in einen Qualitätsentwicklungsrahmen (QER), um eine Strategie zu entwerfen, wie die Qualität der Bildungs- und Berufsberatung unter Einbezug bereits bestehender Qualitätsansätze optimiert werden kann (siehe Abschnitt 3.1 - 3.4).

Aspekte der Qualität sind eng mit denen der Professionalität der Beraterinnen und Berater verknüpft. Zu diesem Themenkomplex wurde ein Kompetenzprofil für Beraterinnen und Berater entwickelt. Dies wurde mit bestehenden Aus- und Weiterbildungsangeboten abgeglichen. Mit Bezug auf das erforderliche Kompetenzprofil und die vorhandene Angebotsstruktur wurden konzeptionelle Überlegungen zur Weiterentwicklung der Aus- bzw. Weiterbildungsangebote formuliert (siehe Abschnitt 3.5).

Daran schließen sich Überlegungen für die Implementierung einer Strategie zur Optimierung von Qualität und Professionalität in der Beratung unter Einbezug aller relevanten Akteure an (siehe Abschnitt 3.6).

Angesichts des knappen für die Erstellung der Studie zur Verfügung stehenden Zeitraums konnte keine eigene empirische Untersuchung durchgeführt werden. Die methodische Basis der Studie bildet die intensive Auswertung nationaler und internationaler Literatur, Dokumentenanalyse, verschiedene Expertengespräche sowie ein Expertenworkshop. Darüber hinaus verbleiben die Formulierungen der Standards und des Kompetenzprofils auf einer allgemeinen Ebene, um einen gemeinsamen Referenzrahmen zu schaffen. Eine bereichs- bzw. formatspezifische Ausdifferenzierung ist im Anschluss daran noch zu leisten.

3. Zentrale Ergebnisse

Die Studie bezieht sich auf das Feld der Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung. Als Ziele der Beratung in diesem Feld lassen sich auf einer allgemeinen – vermutlich breit konsensfähigen – Ebene die folgenden formulieren:

- Die Beratung trägt zur Persönlichkeitsentwicklung der Ratsuchenden bei, fördert deren Fähigkeit zur Selbstorganisation ihrer Kompetenzentwicklung angesichts zunehmender Komplexität und Unsicherheit der Lebens- und Arbeitszusammenhänge. Zugleich trägt sie zur Steigerung der Effektivität und Effizienz des Aus- und Weiterbildungssystems bei.
- Die Beratung trägt dazu bei, die Beschäftigungssituation der Ratsuchenden zu sichern bzw. zu verbessern und zugleich dem Arbeitsmarkt ein optimal qualifiziertes Arbeitskräftepotential zur Verfügung zu stellen.
- Die Beratung orientiert sich am Ziel der Chancengleichheit bzw. Chancengerechtigkeit und trägt somit zur Stärkung der sozialen Teilhabe bzw. Integration bei.

Die Studie basiert auf der Überzeugung, dass eine Ausformulierung von Standards für die Beratung, von inhaltlichen Fragestellungen für eine Evaluation, von Kriterien für die Auswahl von Qualitätsmanagementkonzepten sowie eines Kompetenzprofils von Beraterinnen und Beratern auf der Basis einer Beratungstheorie erfolgen muss. Zentral für die theoretische Basis (siehe Abbildung 1) ist, dass angesichts der komplexen gesellschaftlichen Situation und der Notwendigkeit, in der Beratung mit den daraus resultierenden Unsicherheiten und Paradoxien umgehen zu müssen, ein systemisches Konzept zugrunde gelegt wird, das neben dem Beratungsprozess im engeren Sinne auch die organisationalen und gesellschaftlichen Einflussfaktoren in das Verständnis von Beratung einbezieht. Die organisationalen und gesellschaftlichen Rahmenbedingungen beeinflussen zum einen das Beratungsgeschehen nachhaltig und stellen zum anderen zugleich relevante Anlässe bzw. Themen der Beratung dar.

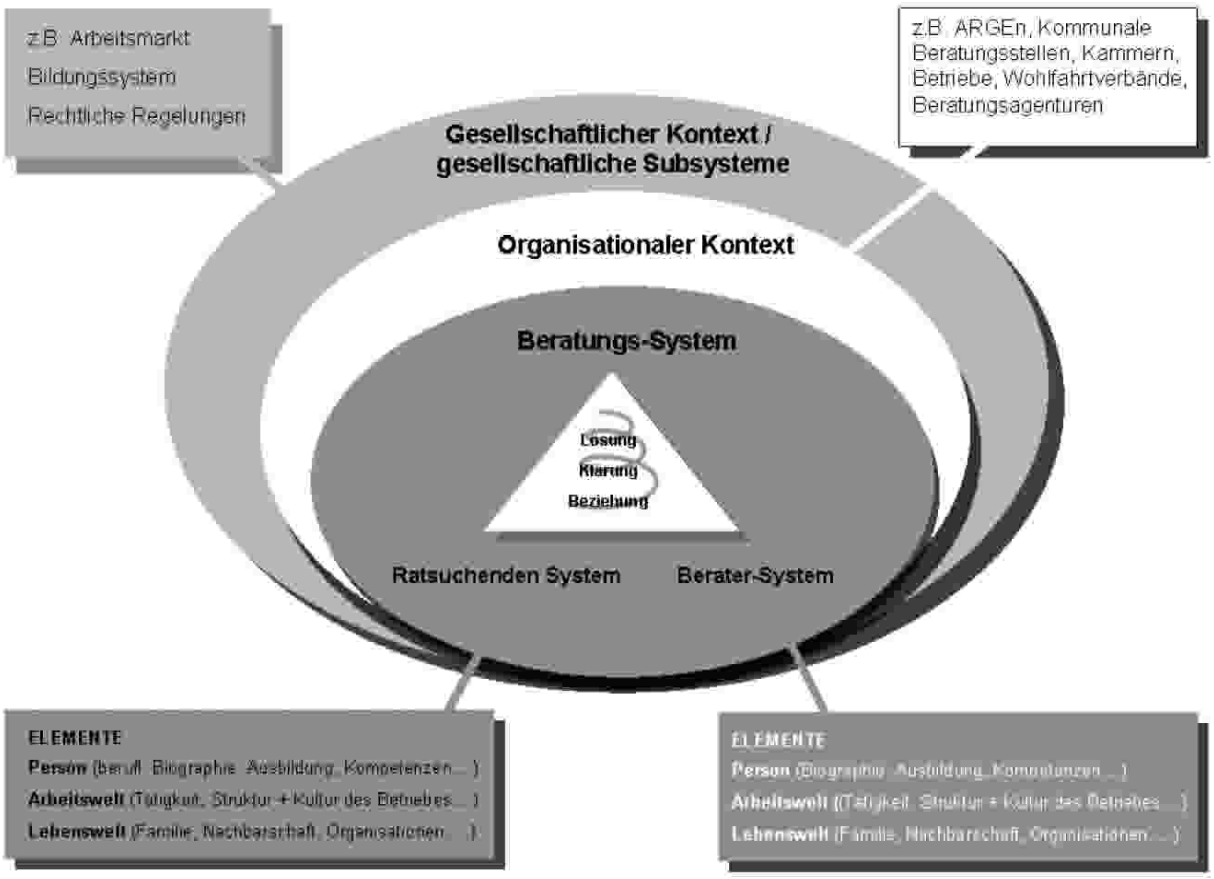

Abbildung 1: Systemisches Kontextmodell der Beratung (Schiersmann u. a. 2008)

3.1 Leitlinien und Standards

Die international verbreitetste – in Deutschland allerdings bestenfalls in Ansätzen erkennbare - Form zur Beschreibung von Qualitätsanforderungen im Feld der Beratung stellen Leitlinien oder Standards dar (vgl. Plant 2004). Dabei handelt es sich um mehr oder weniger stark differenzierte Reglementierungen zu unterschiedlichen Aspekten der Beratung.

Für Beratungsanbieter können Standards mehrere Funktionen erfüllen:

- Fokussierung von Qualitätsanstrengungen auf besonders wichtige Aspekte,
- Beschreibbarkeit der Organisation und ihrer Leistung,
- Vergleichbarkeit mit anderen Anbietern.

In der Expertise wurde im Anschluss an die internationale Diskussion und unter Rekurs auf ein theoretisches Konzept von Beratung ein Katalog von Standards entwickelt. Dazu wurden verschiedene Standardkataloge analysiert und hinsichtlich einer Systematisierung untersucht. Besonders hervorzuheben ist der Rekurs auf die „Europäischen Bezugsinstrumente“, die zur Verbesserung der Politik und Systeme der lebensbegleitenden Bildungs- und Berufsberatung entwickelt wurden und für die Entwicklung von Qualitätsstandards im europäischen Kontext eine wichtige Rolle spielen (vgl. CEDEFOP 2005). Die in der Studie vorgestellten Standards beziehen sich auf die folgenden Bereiche:

- Prozess der Beratung (P)
- Beraterin/ Berater (B)
- Beratungsorganisation (O)
- Gesellschaft (G)
- Übergreifende Aspekte (Ü)

Tabelle 1: Überblick über den Standardkatalog

Element Beratungsprozess	
P 1	Die Beraterin und der Berater leisten einen dem Beratungsanliegen adäquaten Beziehungsaufbau.
P 2	Die Beraterin und der Berater nehmen gemeinsam mit dem/der Ratsuchenden[2] eine adäquate Klärung der Beratungsanliegen und Ziele vor.
P 3	Die Beraterin und der Berater leisten adäquate Hilfe zur Problembewältigung.
Element Beraterin und Berater	
B 1	Die Beraterin und der Berater sind durch ihre Aus- und kontinuierliche Fortbildung zu professionellem beraterischen Handeln im Feld Bildung, Beruf und Beschäftigung befähigt. Die Aus- und Fortbildungsinhalte orientieren sich an einem anerkannten Kompetenzprofil.
B 2	Die Beraterin und der Berater orientieren sich bei ihrem Handeln an Standards und konkretisieren diese selbstverantwortlich und reflektiert.
Element Organisation	
O 1	Die Beratungseinrichtung hat ein spezifisches, an den Bedürfnissen ihrer Zielgruppe ausgerichtetes Leitbild und konkretisiert die Umsetzung durch geeignete Strategien.
O 2	Strukturen, Funktionen und zentrale Prozesse sind identifiziert und werden bei Bedarf optimiert.
O 3	Die bewusste Gestaltung der Organisationskultur sowie die Art und Weise des Umgangs mit allen beteiligten Akteuren wird gepflegt und bei Bedarf optimiert.
O 4	Es stehen Mittel und Infrastruktur in angemessenem Umfang zur Verfügung.
O 5	Durch das organisationale Handeln wird ein angemessener Austausch mit der Umwelt im Sinne von Vernetzung und Kooperation gefördert.
Element Gesellschaft	
G 1	Bei der methodischen Ausgestaltung des Beratungsprozesses sowie der organisationalen Einbindung werden die gesellschaftlichen Rahmenbedingungen berücksichtig und thematisiert. Dies schließt die Weitergabe relevanter Informationen ein.
G 2	Das Beratungshandeln fördert die Kompetenz der Ratsuchenden zur Selbstorganisation ihrer Kompetenzentwicklung angesichts zunehmender Komplexität und Unsicherheit der Lebens- und Arbeitszusammenhänge[3].
G 3	Das Beratungshandeln trägt dazu bei, die Entwicklung von Kompetenzen zu fördern, die dazu beitragen, die Beschäftigungschancen der Ratsuchenden zu sichern bzw. verbessern, damit das selbständige Agieren auf dem Arbeitsmarkt zu ermöglichen und damit einen Beitrag zur Optimierung des Arbeitskräftepotential zu leisten.
G 4	Das Beratungshandeln orientiert sich am Ziel der Chancengleichheit/Chancengerechtigkeit und trägt dazu bei, dass weder sozialer Status noch kulturelle Herkunft, Geschlecht oder regionale Aspekte die individuellen Lernanstrengungen so überlagern, dass Ungleichheit bekräftigt wird.

2 Um auch der organisationalen und gesellschaftlichen Ebene gerecht zu werden, müsste immer auch von Kundinnen und Kunden und Bürgerinnen und Bürgern gesprochen werden. Die Reduzierung auf den Begriff der „Ratsuchenden“ dient lediglich einer überschaubareren Darstellung.
3 Vgl. zu den Standards G 2, G 3 und G 4 hierzu auch die europäischen Bezugsinstrumente und die dort beschriebenen Ziele der Politik (CEDEFOP 2005, S. 13 ff.).

Übergreifende Standards	
Ü 1	Das Beratungshandeln, das organisationale Handeln sowie das beratungsrelevante politische Handeln orientieren sich an den Bedürfnissen und Ressourcen der Ratsuchenden.
Ü 2	Das Beratungshandeln, das organisationale Handeln sowie das beratungsrelevante politische Handeln sind für alle Akteure transparent.
Ü 3	Für das Beratungshandeln, das organisationale und das politische Handeln sind ethische Aspekte handlungsleitend.
Ü 4	Sowohl das Beratungshandeln als auch das organisationale Handeln basieren auf fundierten und integrierten Qualitätsstrategien.

Fortsetzung Tabelle 1: Überblick über den Standardkatalog

Die formulierten Standards sind bewusst und notwendigerweise offen gehalten. Ihre Konkretisierung bedarf einerseits eines Prozesses der Verständigung über diese Standards mit den relevanten Akteuren (s. dazu Kap. 4.6), andererseits benötigt auch die jeweilige Beratungseinrichtung noch genügend Handlungsspielraum, um die Standards für ihre jeweilige Situation adaptieren zu können.

3.2 Evaluation

Evaluation im Sinne der Bewertung eines Programms stellt eine weitere Qualitätsstrategie dar. Sie trägt dazu bei, das System, d.h. den einzelnen Anbieter, aber auch die Politik darüber zu informieren, wie die Beratung organisiert wird und ob bzw. wie sie wirkt.

Um existierende Evaluationsinstrumente zu kategorisieren und zu beurteilen, wurden in der Expertise drei Kriterien entwickelt: Erstens wurde betrachtet, inwieweit mit den Evaluationsinstrumenten die einzelnen Elemente des zugrunde gelegten Beratungsmodells erfasst werden können (s. Abbildung 1). Das zweite Kriterium bezieht sich auf die Gegenstände der Evaluation. Dabei stellt sich die Frage, ob die Instrumente auf den Input des Beratungsgeschehens (z.B. Ausbildung der Beraterinnen und Berater), den Beratungsprozess selbst, das unmittelbare Ergebnis, die längerfristige Wirkung oder den sog. Kontext (wie gesetzliche Bedingungen etc.) abzielen. Drittens wurden unter Bezug auf die international anerkannten Standards für Evaluation (Joint Committee on Standards for Educational Evaluation/Sanders 1999) die Durchführbarkeit und Genauigkeit der Evaluationsinstrumente betrachtet.

Anhand von acht exemplarisch ausgewählten Verfahren wurden unterschiedliche Vorgehensweisen und deren Vor- bzw. Nachteile veranschaulicht. Beispielsweise zeichnen sich (kurze) Fragebögen durch die hohe Durchführbarkeit, Kennziffern durch ihre Objektivität und qualitative Verfahren durch ihren vertieften Einblick in das Erleben des Beratungsgeschehens aus.

Um die Organisationen bei der Implementierung und Realisierung von qualitativ hochwertiger Evaluation zu unterstützen, empfiehlt sich eine Strategie, mit der die Kosten für Evaluation im weitesten Sinne niedrig gehalten werden können. Konkret könnte dies z.B. bedeuten, dass die Entwicklung bzw. Adaption von Verfahren aus den Organisationen ausgelagert und extern für alle Anbieter gleichzeitig umgesetzt wird. Eine Möglichkeit wäre Evaluationsverfahren aus der Praxis und Wissenschaft zu bündeln und allen Anbietern aufbereitet, z.B. in einer Datenbank, wieder zur Verfügung zu stellen.

Ein solches Portal könnte in Zukunft auch zur organisationsübergreifenden Evaluation sowie zur Herstellung von Transparenz von Evaluationsergebnissen genutzt werden.

Ein weiterer Punkt, den die Akteure nur begrenzt selbst realisieren können, ist die externe Evaluation der Wirkung und die Systemevaluation. Hierfür bestehen bisher in Deutschland keine anbieterübergreifenden, systematischen Ansätze. Beispiele aus anderen Ländern (z.B. Finnland oder Kanada) könnten adaptiert werden.

3.3 Qualitätsmanagement

In der Diskussion um Qualitätssicherung und -entwicklung spielen in Deutschland - insbesondere im Weiterbildungsbereich - auch die sogenannten Qualitätsmanagementsysteme (QMS), wie z.B. DIN ISO EN 9000:2000 (vgl. Deutsches Institut für Normung 2000a, 2000b,

2000c) und EFQM (vgl. Knist/Landgrebe 2004) eine – für den internationalen Bereich nicht festzustellende zentrale Rolle.

Im Sinne einer integrierten Qualitätsstrategie für die Beratung können QMS unseres Erachtens sinnvoll sein. Insbesondere wenn eine Organisation, in der Beratung ein Aufgabenfeld unter anderen darstellt, bereits über ein solches Verfahren verfügt, kann es durch Ergänzungen für die Beratung relativ leicht angepasst werden.. Dabei gehen wir allerdings von der Auffassung aus, dass Qualitätsmanagementkonzepte erst mit der Einbeziehung von Standards und Evaluationsverfahren (letztere sind in manchen QMS inhärenter Bestandteil, in anderen nicht) zu einer anspruchsvollen Qualitätsstrategie werden. Ein Qualitätsverständnis, das ausschließlich auf der Organisationsebene ansetzt, ist für das Feld der Beratung nicht ausreichend.

3.4 Qualitätsentwicklungsrahmen für die Beratung

Es wird vorgeschlagen, unterschiedliche Qualitätsansätze (Standards, Evaluation und Qualitätsmanagement) in einen Qualitätsentwicklungsrahmen (QER) einzubinden, der es den Beratungseinrichtungen erlaubt, an bereits vorhandene Qualitätsbemühungen anzuknüpfen, Weiterentwicklungen den organisationalen Rahmenbedingungen anzupassen und gleichzeitig eine organisationsübergreifende Diskussion über Angebote, Qualität, Standards und Transparenz zu ermöglichen. Der vorgeschlagene QER wurde vor dem Hintergrund des Vergleichs von internationalen und intersektoralen Qualitätsentwicklungs- und Qualitätssicherungsinstrumentarien entwickelt und betont den Aspekt der kontinuierlichen Verbesserung von Qualität im Zusammenspiel von Organisationen und Akteuren im Beratungsfeld, nicht zuletzt auch den Nutzerinnen und Nutzern.

Der QER ist nicht als eigenes Qualitätsmodell zu verstehen, sondern als Metamodell, das vor allem zwei Leistungen erbringen soll:

1. die Die Etablierung von Standards, an denen sich die Anbieterorganisationen und deren Angebote und Qualitätsbemühungen orientieren (Stufe 1),
2. die flexible Verbindung bestehender oder neuer Qualitätsbemühungen mit Aspekten der Evaluation, des Qualitätsmanagements und der Herstellung von Transparenz der Ergebnisse der Qualitätsbemühungen (Stufe 2 bis 4).

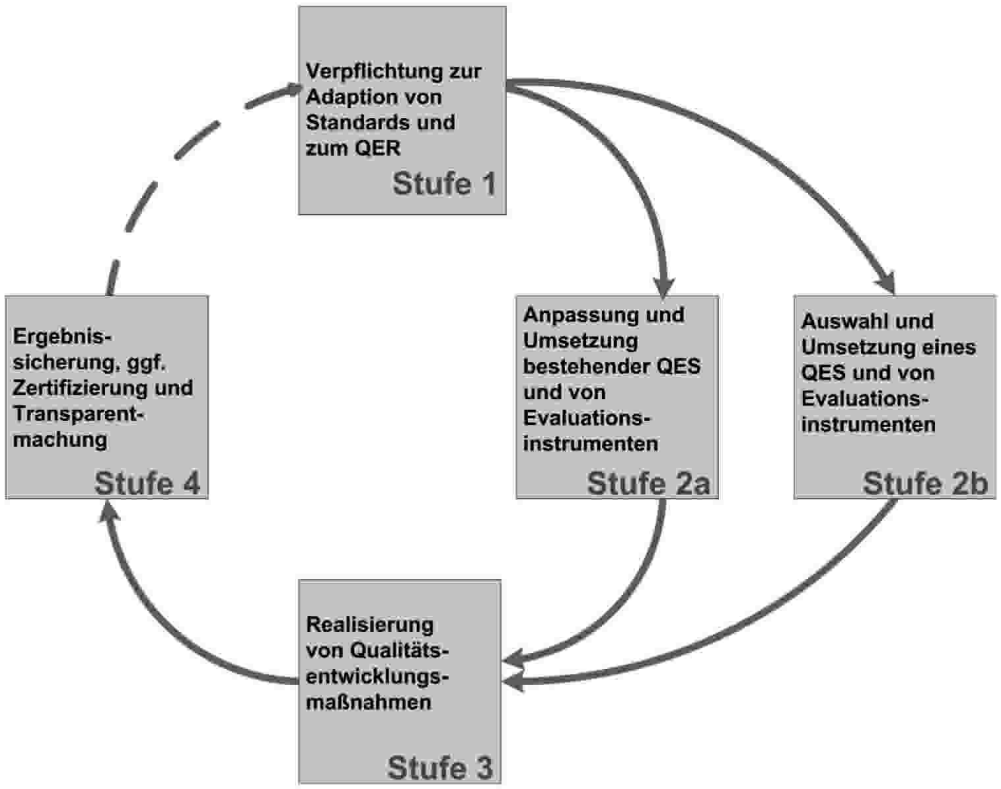

Abbildung 2: Der Qualitätsentwicklungsrahmen (QER)

Der QER umfasst vier Stufen und führt die genannten einzelnen Qualitätselemente in einer konsistenten Strategie zusammen

Stufe 1: • Verpflichtung zu Standards • Adaption der Standards • Klärung des Leistungsversprechens und von Entwicklungszielen *Stufe 2:* • Herstellung von Transparenz der Qualitätsbemühungen • Einführung ergänzender Systeme für QM und Evaluation oder Anpassung bestehender Instrumente	• Analyse von Qualität und Durchführung von Evaluation • Dokumentation von Ergebnissen *Stufe 3:* • Durchführung von Qualitätsentwicklungsmaßnahmen *Stufe 4:* • Dokumentation der Ergebnisse • Zertifizierung erreichter Qualität • Herstellung von Transparenz erreichter Qualität für Nutzerinnen und Nutzer

Der konzipierte QER könnte als Grundlage einer einheitlichen Qualitätspolitik für die Beratung dienen. Dazu ist es erforderlich, die vorgestellten Eckpunkte des QER weiter zu operationalisieren und den Beratungsanbietern Handreichungen, Materialien und Begleitung anzubieten, damit diese den QER implementieren und nachhaltig nutzen können. Vor einer großflächigen Implementierung könnten modellhafte Erprobungen Weiterentwicklung und Konkretisierung ermöglichen. Einige konzeptionelle Fragen sind im weiteren Prozess noch zu klären, z.B. die Frage der Zertifizierung.

3.5 Kompetenzprofil und Aus- und Weiterbildung als Elemente der Professionalität von Beraterinnen und Beratern

Angesichts der Tatsache, dass es sich bei Beratung um eine anspruchsvolle soziale Dienstleistung handelt, die mit einer großen Verantwortung gegenüber den Ratsuchenden und deren Entwicklung verbunden ist, stellt eine klare Definition der Anforderungen an die Kompetenzen von Beraterinnen und Beratern in der Bildungs- und Berufsberatung in Zukunft ein wichtiges Element zur Sicherstellung einer qualitativ hochstehenden und wirksamen Beratung dar (vgl. CEDEFOP 2005, S. 20).

Parallel zu den Standards bzw. Leitlinien wurde ein Kompetenzprofil formuliert, das als zentrale Grundlage für die Gestaltung der Aus- und Weiterbildung von Beraterinnen und Beratern auf unterschiedlichen Niveaustufen dienen kann. Die in dieser Studie vorgelegten wissenschaftsbasierten Überlegungen können allerdings nur einen Teilbaustein für die Realisierung eines Kompetenzprofils, nämlich dessen theoretische Fundierung, leisten. Voraussetzung für die Implementierung eines solchen Konzeptes ist, dass dieses von den relevanten Akteuren in Politik und Praxis nicht nur rezipiert, sondern auch weiterentwickelt, für unterschiedliche Aufgabenfelder und Anforderungsniveaus in der Beratung ausdifferenziert und gezielt sowie systematisch umgesetzt wird (s. dazu Abschnitt 4.6).

Im Folgenden werden die Elemente des Kompetenzprofils zusammengestellt. Die Buchstaben beziehen sich auf die zugrunde gelegte Theorie von Beratung (s. Abbildung 1).

Tabelle 2: Kompetenzen für Beraterinnen und Berater in Bildung, Beruf und Beschäftigung

Kompetenzen für den Beratungsprozess	
P 1	Die Beraterin bzw. der Berater ist in der Lage einen, dem Beratungsanliegen adäquaten Beziehungsaufbau zu leisten.
P 2	Die Beraterin bzw. der Berater besitzt die Kompetenz, gemeinsam mit dem Ratsuchenden eine adäquate Klärung der Ziele und Motivationen anzuregen und damit einhergehende Konflikte im Erleben und Verhalten des/der Ratsuchenden gemeinsam zu bearbeiten.
P 3	Die Beraterin bzw. der Berater ist in der Lage, die in der Beratung herausgearbeiteten Intentionen, Ziele und potentiellen Wege in konkrete Handlungsschritte zu überführen.
Kompetenzen in Bezug auf die Person des Ratsuchenden	
R1	Die Beraterin bzw. der Berater ist in der Lage, Kenntnisse über Lebensverläufe, über berufliche Entwicklungsprozesse und über lebensphasenbezogene Einflüsse und die Dynamik beruflichen Handelns in den Beratungsprozess einzubeziehen.
R2	Die Beraterin bzw. der Berater ist in der Lage, das Beratungshandeln vor dem Hintergrund des Wissens über persönlichkeitstheoretische Modelle und der Dynamik individuellen Verhaltens, z.B. im Zusammenhang von Motivation, Selbstkonzept und Selbstwirksamkeit, Interesse, Entscheidungsverhalten oder Lernen im Zusammenhang mit der individuellen Entwicklung ihrer Klienten zu gestalten.
R3	Die Beraterin bzw. der Berater ist in der Lage, das Beratungshandeln auf die Vielfalt der Ratsuchenden abzustimmen und zielgruppenspezifisches Wissen in die Beratung einzubringen.
R4	Die Beraterin bzw. der Berater ist in der Lage, das soziale Umfeld des Individuums entweder als für den Beratungsprozess relevante Einflussvariable oder real in das Beratungshandeln einzubeziehen.
Element Beraterin/Berater	
B 1	Die Beraterin bzw. der Berater ist in der Lage, sich professionell zu verhalten und ihr bzw. sein professionelles Verhalten kontinuierlich zu reflektieren und weiter zu entwickeln.
B 2	Die Beraterin bzw. der Berater orientiert sich beim Handeln an den für die Beratung in ihrer bzw. seiner Organisation formulierten Standards und konkretisiert diese selbstverantwortlich und reflektiert ihre bzw. seine Arbeit diesbezüglich.
B 3	Die Beraterin bzw. der Berater ist in der Lage, Theorie und Forschung in angemessener Weise in die Beratungspraxis einzubinden und sich an der Zusammenarbeit zwischen Forschung und Praxis, z.B. im Rahmen von Evaluationen, zu beteiligen.
Organisationsbezogene Kompetenzen	
O 1	Die Beraterin bzw. der Berater ist in der Lage, an der Entwicklung eines spezifischen, an den Bedürfnissen der Zielgruppe ausgerichteten Selbstverständnisses der Beratungsorganisation und daraus abgeleiteten Strategien der Organisation mitzuwirken.
O 2	Die Beraterin bzw. der Berater ist in der Lage, die Strukturen, Funktionen und zentralen Prozesse ihrer Organisation zu reflektieren und an deren Identifikation und Optimierung mitzuwirken.
O 3	Die Beraterin bzw. der Berater ist in der Lage, in angemessener Weise an der bewussten Gestaltung der Art und Weise des Umgangs mit allen an der Beratung direkt oder indirekt beteiligten Akteuren mitzuwirken und zu einer dem Ziel und Selbstverständnis der Organisation angemessenen Organisationskultur beizutragen.
O 4	Die Beraterin bzw. der Berater ist in der Lage, zur Verfügung stehende Sachmittel sinnvoll und ressourcensparend zu nutzen und z.B. an der Budgetierung oder Akquise nötiger Ressourcen für die Aufrechterhaltung bzw. Erweiterung des Beratungsangebots mitzuwirken.

O 5	Die Beraterin bzw. der Berater ist in der Lage, sich aktiv an einem angemessenen Austausch mit der für den Beratungsprozess und für die Beratungsorganisation relevanten Umwelt zu beteiligen, indem sie bzw. er beispielsweise ihr bzw. sein professionelles Netzwerk pflegt, mit relevanten Akteuren (z.B. Bildungsträger, politische Entscheidungsträger, Verbände, Unternehmen, usw.) Kontakt hält und an der Abstimmung von Angeboten, Programmen u.a. mitwirkt.
O 6	Die Beraterin bzw. der Berater ist in der Lage, Programme zur Bildungs- und Berufsentwicklung zu konzipieren, die auf die Bedürfnisse der Ratsuchenden abgestimmt sind, und diese ggf. selbst durchzuführen. Hierzu zählt auch, Beratung und unterstützende Bildungsangebote sinnvoll miteinander zu kombinieren.
Element Gesellschaft	
G 1	Die Beraterin bzw. der Berater verfügt über das in der Beratung nötige feldspezifische Wissen und Informationen aus unterschiedlichen gesellschaftlichen Teilbereichen und ist in der Lage Wissen und Informationen an die Ratsuchenden in angemessener Weise weiter zu geben und bei der methodischen Ausgestaltung der Beratung zu berücksichtigen.
G 2	Die Beraterin bzw. der Berater ist in der Lage, durch ihr bzw. sein professionelles Handeln die Kompetenz der Ratsuchenden zur Selbstorganisation ihrer Kompetenzentwicklung angesichts zunehmender Komplexität und Unsicherheit der Lebens- und Arbeitszusammenhänge zu fördern.
G 3	Die Beraterin bzw. der Berater ist in der Lage, die Entwicklung von Kompetenzen zu fördern, die dazu beitragen, die Beschäftigungschancen der Ratsuchenden zu sichern bzw. verbessern, damit das selbständige Agieren auf dem Arbeitsmarkt zu ermöglichen und damit einen Beitrag zur Optimierung des Arbeitskräftepotential zu leisten
G 4	Die Beraterin bzw. der Berater ist in der Lage, durch ihr bzw. sein professionelles Handeln zum Ziel der Chancengleichheit/Chancengerechtigkeit beizutragen anzustreben, dass weder sozialer Status noch kulturelle Herkunft, Geschlecht oder regionale Aspekte die individuellen Lernanstrengungen so überlagern, dass Ungleichheit bekräftigt wird.
Übergreifende Standards	
Ü 1	Das Beratungshandeln, das organisationale Handeln sowie das beratungsrelevante politische Handeln orientieren sich an den Bedürfnissen und Ressourcen der Ratsuchenden.
Ü 2	Die Beraterin bzw. Berater ist in der Lage, das Beratungshandeln, das organisationale Handeln sowie das beratungsrelevante politische Handeln für alle Akteure transparent zu machen.
Ü 3	Die Beraterin bzw. der Berater berücksichtig beim Beratungshandeln im engeren Sinne sowie beim organisationsbezogenen und politischen Handeln ethische Aspekte.
Ü 4	Die Beraterin bzw. der Berater ist in der Lage, sowohl das Beratungshandeln als auch das organisationale Handeln an Qualitätsstrategien auszurichten und an der Entwicklung und Durchführung eines Qualitätskonzepts mitzuwirken. Dies impliziert die Mitarbeit an der Evaluation der Wirkungen der Beratung.

Noch Tabelle 2: Kompetenzen für Beraterinnen und Berater in Bildung, Beruf und Beschäftigung

Vor dem Hintergrund des entwickelten Kompetenzprofils wurden im Rahmen der Expertise vorhandene Aus- und Weiterbildungsangebote für Beraterinnen und Berater analysiert. Dabei wurden drei Ebenen unterschieden: Erstens gibt es eine Reihe inhaltlich und zeitlich recht begrenzter Weiterbildungsangebote. Zweitens ließen sich Angebote identifizieren, die an Hochschulen oder in Kooperation mit Hochschulen durchgeführt werden und drittens etablieren sich Studiengänge zur Beratungswissenschaft auf Bachelor- bzw. Masterniveau, die zum Teil jedoch breit angelegt sind und nicht immer einen Fokus auf den Bereich Bil-

dung, Beruf und Beschäftigung aufweisen. Diese Situation könnte eine durchaus sinnvolle Differenzierung von Ausbildungsniveaus darstellen, die allerdings bislang keinerlei Systematisierung und Abstimmung erkennen lässt..

Für die zukünftige Ausgestaltung von Aus- und Weiterbildungsangeboten sollten die folgenden Kriterien berücksichtigt werden:

- Die Angebote der Aus- und Fortbildung für Beraterinnen und Berater sollten auf der Grundlage der entwickelten Kompetenzstandards des Kompetenzprofils gestaltet sein.
- Vorhandene Kompetenzen sollten anerkannt und zertifiziert werden. Der Durchlässigkeit zwischen den Angeboten (vertikal von Stufe zu Stufe sowie horizontal aus verschiedenen Vorqualifikationen) sollte große Aufmerksamkeit geschenkt werden.
- Es sollte ein ausgewogenes und im Sinne einer kompetenzorientierten Didaktik sinnvolles Verhältnis zwischen Theorie und Praxis in den jeweiligen Ausbildungen bestehen.
- Die Angebote müssen feldspezifisch ausgestaltet werden, d.h. die Spezifik der Beratung in Bildung und Beruf muss sich im Sinne möglicher Schwerpunktsetzungen in den Aus- und Weiterbildungsangeboten spiegeln.
- Der Europäische bzw. Deutsche Qualifikationsrahmen (EQR/DQR) könnte in Zukunft als Bezugspunkt dienen. Dies kann über die Zuordnung verschiedener Tätigkeitsfelder sowie passender Aus- und Weiterbildungsangebote zu den Stufen des EQR/DQR erfolgen.
- Weiterbildungen und Studiengänge sollten modularisiert aufgebaut sein.

3.6 Offener Koordinierungsprozess zur Implementierung der Qualitäts- und Professionalisierungsbemühungen

Es wird ein offener Koordinierungsprozess zur Implementierung der Qualitäts- und Professionalisierungsbemühungen vorgeschlagen. Dieser basiert auf den Prinzipien der Einbindung der relevanten Akteure, der Diskussion der Ziele und Inhalte des Prozesses und der schrittweisen Einführung und Weiterentwicklung der Neuerungen (vgl. Weber 2003; Fahle/Hanf 2005). Beispielhaft für das Feld der Beratung ist die Entwicklung und Etablierung des Kompetenzprofils für die Beratung in Kanada zu nennen. Für die nachhaltige Etablierung der verschiedenen Qualitäts- und Professionalisierungsbemühungen in Deutschland und für die Herstellung von Verbindlichkeit schlagen wir ein vergleichbares Vorgehen vor. Die Begründung hierfür ergibt sich insbesondere aus

- der Breite des Beratungsfeldes und der Vielfalt der zuständigen und beteiligten Akteure,
- der Notwendigkeit der breiten Akzeptanz der Qualitäts- und Professionalisierungsstrategien und der notwendigen Bereitschaft zu deren Umsetzung,
- der Aktualität der Diskussion, die in vielen Bereichen des Feldes geführt wird und
- der Notwendigkeit, die zur Zeit beobachtbaren Diskussionen und Aktivitäten zum Beratungsfeld miteinander zu vernetzen.

Ziel eines solchen offenen Koordinierungsprozesses für die Qualitätsbemühungen in der Beratung ist einerseits die Absicherung der Standards, indem Akzeptanz und Transparenz hergestellt werden, andererseits eröffnet ein solcher Prozess die Möglichkeit, die vorgelegten Standards sowie deren Implementierung in der Praxis zu diskutieren und weiterzuentwickeln. Es sollten dabei auch die ebenfalls im Kontext des Innovationskreises Weiterbildung erarbeiteten Empfehlungen zur Professionalisierung, zur Aus- und Weiterbildung sowie zum Kompetenzprofil von Weiterbildnern einbezogen werden.

Für das weitere Vorgehen wird angeregt, zum einen eine *unabhängige Expertengruppe* mit inhaltlich - beratender Funktion einzurichten und zum anderen eine größere Anzahl von Akteuren in den weiteren Prozess der moderierten Koordinierung einzubeziehen.

Die Gruppe der Expertinnen und Experten kann z.B. anknüpfend an den Arbeitskreis „Bildungsberatung“ des Innovationskreises Weiterbildung zusammengestellt werden. Neben den Sozialpartnern, der Wirtschaft und der Wissenschaft sind hier auch Vertreterinnen und Vertreter der Anbieterseite für verschiedene Teilfelder der Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung sowie die Berufsverbände einzubinden. Insbesondere ist auch darauf zu achten, dass die verschiedenen Fachministerien einbezogen werden.

Nicht zuletzt sollte auch auf die Verzahnung mit den *europäischen und internationalen Entwicklungen* geachtet werden und die Verbin-

dung zum European Lifelong Guidance Policy Network (ELGPN) und zum internationalen Verband für Bildungs- und Berufsberatung (IAEVG) sowie zum European Centre for the Development of Vocational Training (CEDEFOP) und ggf. zu weiteren transnationalen Akteuren hergestellt werden.

Aufgaben im beschriebenen Koordinierungsprozess sind beispielsweise:

- Bekanntmachung des Vorhabens und Verbreitung vorliegender Entwürfe
- Einigung über die Zielstellungen
- Diskussion von Anforderungen an die Qualitäts- und Professionalisierungsbemühungen in der Beratung und der vorliegenden Vorschläge
- Einigung über Standards, einen Qualitätsentwicklungsrahmen, ein Kompetenzprofil für Beraterinnen und Berater und weitere Unterstützungsmaßnahmen
- Selbstverpflichtung der Akteure, insbesondere der Anbieter, zur Implementierung der Ergebnisse
- Begleitung und Auswertung der Implementierung des Qualitätsentwicklungsrahmens und anderer qualitätsbezogener Aktivitäten
- Verknüpfung der Förderung und der Zuwendung öffentlicher Gelder mit der Einhaltung der Standards und anderer Ergebnisse des Koordinierungsprozesses.

Für *die Zusammenarbeit* im Koordinierungsprozess bietet sich neben der Diskussion in z.B. halbjährlich oder jährlich stattfindenden Arbeitssitzungen der Expertenrunde vor allem die Erstellung von Arbeitspapieren und die Möglichkeit zur schriftlichen Stellungnahme durch die beschriebene Gruppe der Akteure an. Dieses Verfahren hat sich in anderen vergleichbaren Prozessen bewährt und bietet den Vorteil, dass aufseiten der Akteure interne Abstimmungsprozesse möglich werden.

Für alle *Arbeitsformen* ist Moderation unabdingbar. Neben der Aufrechterhaltung und Strukturierung der Kommunikation auch über einen längeren Zeitraum besteht die hauptsächliche Arbeit der Moderation in der Zusammenführung und Verbreitung von Rückmeldungen und Zwischenergebnissen. Eine solche kontinuierliche Moderation des Prozesses kann entweder durch einen zentralen Akteur, z.B. ein Ministerium, das Nationale Forum für Beratung oder durch eine wissenschaftliche, neutrale Instanz erfolgen.

Die *Herstellung von Verbindlichkeit* ist in einem solchen Prozess einer der wichtigsten und schwierigsten Punkte. Mit dem Prinzip der offenen Koordinierung geht einher, dass die Herstellung von Verbindlichkeit auf die verschiedenen Akteure verteilt ist (vgl. Weber 2003). Konkret kann dies so aussehen, dass je nach Teilfeld der Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung regulative Schritte oder eine schrittweise freiwillige Übernahme von Ergebnissen aus der Konsultation im Sinne von Selbstverpflichtungen erfolgen. Follow-up-Prozesse, die dazu dienen, Fortschritte und Entwicklungen transparent zu machen, können diese Entwicklung begleiten.

Literatur

BMBF (2008): Empfehlungen des Innovationskreises Weiterbildung für eine Strategie des Gestaltung des Lernens im Lebenslauf. Berlin: BMBF

BMBF (2007): Bestandsaufnahme in der Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungsberatung und Entwicklung grundlegender Qualitätsstandards. Abschlussbericht. Berlin: Bundesministerium für Bildung und Forschung

CEDEFOP (2005): Verbesserung der Politik und Systeme der lebensbegleitenden Bildungs- und Berufsberatung. Anhand von gemeinsamen europäischen Bezugsinstrumenten. Luxemburg: Amt für amtliche Veröffentlichungen der Europäischen Gemeinschaft

Deutsches Institut für Normung (2000a): DIN/EN/ISO 9000:2000. Berlin: Beuth Verlag

Deutsches Institut für Normung (2000b): DIN/EN/ISO 9001:2000. Berlin: Beuth Verlag

Deutsches Institut für Normung (2000c): DIN/EN/ISO 9004:2000. Berlin: Beuth Verlag

dvb (2001): Qualitätsstandards für die Berufliche Beratung. Roxheim: Deutscher Verband für Berufsberatung

Fahle, Klaus/Hanf, Georg (2005): Der Europäische Qualifikationsrahmen – Konsultationsprozess läuft. Bundesinstitut für Berufsbildung. http://www.bibb.de/de/21696.htm (10.03.2008)

Joint Committee on Standards for Educational Evaluation/Sanders, James R. (1999): Handbuch der Evaluationsstandards: Die Standards des "Joint Committee on Standards for Educational Evaluation". Opladen: Leske & Budrich Verlag

Knist, Franz/Landgrebe, Gitta (2004): Qualitätsentwicklung in der Beratungsarbeit. Gut beraten mit EFQM. Meezen: Verlag Christa Limmer

Kommission der Europäischen Gemeinschaft (2005): Auf dem Weg zu einem europäischen Qualifikationsrahmen für lebenslanges Lernen. Arbeitsunterlage der Kommissionsdienststellen. Brüssel: Kommission der Europäischen Gemeinschaft

OECD (2004): Berufsberatung: Ein Handbuch für politisch Verantwortliche. Paris: OECD

OECD (2005): Definition und Auswahl von Schlüsselkompetenzen. Zusammenfassung. Paris: OECD. http://www.oecd.org/dataoecd/36/56/35693281.pdf (10.10.2007)

Plant, Peter (2004): Quality in Careers Guidance: Issues and Methods. In: International Journal for Educational and Vocational Guidance. Vol. 4, Nos. 2–3, S. 141–157

Schiersmann, Christiane (2009). Selbstorganisation und Problemlösen als Eckpunkte einer allgemeinen Beratungstheorie. Erscheint in Pühl, Harald (Hrsg). Supervision und Organisationsberatung

Schiersmann, Christiane/Bachmann, Miriam/Dauner, Alexander/Weber, Peter (2009). Qualität und Professionalität in Bildungs- und Berufsberatung. Bielefeld: W. Bertelsmann Verlag

Schiersmann, Christiane/Remmele, Heide (2004): Beratungsfelder in der Weiterbildung – eine empirische Bestandsaufnahme. Baltmannsweiler: Verlag Hohengehren

Schober, Karen (2002): Qualitätsstandards der beruflichen Beratung. In: Bahrenberg u. a. (Hrsg.): Richtig beraten. Anregungen und Techniken. Grundwerk individueller Beratung. Bd. 3. Ausgewählte Texte zu Inhalt und Qualität beruflicher Beratung. Bundesanstalt für Arbeit, S. 72–76

Sultana, Ronald G. (2004): Strategien zur Bildungs- und Berufsberatung. Trends, Herausforderungen und Herangehensweisen in Europa. Ein Synthesebericht des CEDEFOP. Tessaloniki: CEDEFOP

Trube, Achim/Heimann, Thorsten (2002): BeQuEr – Beratungs-Qualitäts-Erfassung – Endbericht über die Pilotstudie zur Entwicklung eines Instrumentariums zur Qualitätssicherung in der Berufsberatung der Arbeitsverwaltung. Siegen: Zentrum für Planung und Evaluation Sozialer Dienste

Watts, Anthony (2002a): The OECD career guidance policy review. A progress report. Warsaw OECD

Watts, Anthony (2002b): OECD-Gutachten zur Berufsberatung – Deutschland. Länderbericht. In: Ibv

Watts, Anthony/Sultana, Ronald (2003): Laufbahnberatung in 37 Ländern. Unterschiede und Gemeinsamkeiten. Malta: CEDEFOP

Weber, Peter C. (2003): Der Bologna-Prozess für einen Europäischen Hochschulraum. Eine neue Form des Policy Making im Bildungsbereich. Universität Bremen. Diplomarbeit

Zdrahal-Urbanek, Julia (2004): Über die Bedarfslage von Qualitätssicherungsprogrammen in der Bildungs- und Berufsberatung in Europa. In: Ibw-Mitteilungen, 3, S. 1–4

Kritisch nachgefragt (1):

Vertiefte Diskussion der Studie in Arbeitsgruppen

Die Ergebnisse der am Vormittag im Plenum vorgestellten Studie „Qualität und Professionalität in der Bildungs- und Berufsberatung“ wurden am Nachmittag in drei parallelen Arbeitsgruppen diskutiert. Die im Nachgang von den BerichterstatterInnen erstellten Arbeitsgruppenberichte sowie erste zusammenfassende Schlussfolgerungen aus den drei Arbeitsgruppen während des Workshops im Plenum werden nachfolgend abgedruckt.

Zusammenfassende Schlussfolgerungen aus den Arbeitsgruppen

Karen Schober

Arbeitgruppe 1:	**Qualitätskriterien: Standards und Leitlinien**
Impulsreferat:	*B. Alexander Dauner*, Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg
Moderation:	*Hans-Werner Rückert,* Freie Universität Berlin
Berichterstattung:	*Dr. Susanne Kraatz,* Hochschule des Bundesagentur für Arbeit, Mannheim
Arbeitsgruppe 2:	**Rahmen für Qualitätsentwicklung**
Impulsreferat:	*Peter C. Weber*, Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg
Moderation:	*Prof. Dr. Bernd-Joachim* Ertelt, Hochschule der Bundesagentur für Arbeit, Mannheim
Berichterstattung:	*Susanne Kretschmer,* BBJ Consult AG
Arbeitsgruppe 3:	**Professionalität: Kompetenzprofile von Beraterinnen und Beratern und Anforderungen an die Aus- und Fortbildung**
Impulsreferat:	*Prof. Dr. Christiane Schiersmann*, Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg
Moderation:	*Jörg Fellermann*, Deutsche Gesellschaft für Beratung e.V und Deutsche Gesellschaft für Supervision e. V.
Berichterstattung:	*Regina Beuck*, Weiterbildung Hamburg e.V.

Zusammenfassende Schlussfolgerungen aus den Arbeitsgruppen

Karen Schober

1. Arbeitsgruppenübergreifende Ergebnisse

- Es gibt einen breiten Konsens, die Bemühungen um eine gemeinsame Verbesserung von Qualität und Professionalität in der Beratung gemeinsam voranzutreiben und – mehrheitlich - sich daran zu beteiligen.
- Die in der Studie vorgeschlagenen Beratungsstandards und Kompetenzprofile wurden von allen Arbeitsgruppen grundsätzlich als gute Diskussionsgrundlage und Ausgangspunkt für diesen Prozess angesehen. Allerdings wurden sie vielfach als noch zu abstrakt und unkonkret charakterisiert. Als nächster Schritt müsse eine Konkretisierung und Operationalisierung erfolgen.
- Die Konkretisierung und Operationalisierung müsse auf jeden Fall sektorspezifisch und beratungsfeldspezifisch unter Berücksichtigung der jeweiligen gesetzlichen, organisatorischen und institutionellen Rahmenbedingungen erfolgen.
- Zu den erforderlichen Differenzierungen gehört nach Einschätzung der AGs auch diejenige, ob Beratung als Kernaufgabe oder als eine Aufgabe/Rolle unter vielen wahrgenommen wird. Dies hat Auswirkungen auf das Qualitäts- und Professionalitätsverständnis bei den Einrichtungen und bei den Beratungsfachkräften selbst.
- Bei der Entwicklung / Operationalisierung von Standards und Qualitätsentwicklungsmodellen sollte in jedem Fall an Bestehendes und teilweise auch schon Praktiziertes angeknüpft werden (nicht das Rad immer wieder neu erfinden) und dieses wo erforderlich adaptiert oder erweitert werden.
- Die Frage der Freiwilligkeit oder Verbindlichkeit von Qualitätsstandards wurde kontrovers diskutiert; gesetzliche Regelungen – wiewohl von einigen für unabdingbar gehalten – wurden mehrheitlich als unrealistisch eingestuft und könnten allenfalls als ein Fernziel angestrebt werden.
- Das Plädoyer für Verbindlichkeit erwächst weniger aus einem allgemeinen Regelungsbedürfnis heraus als vielmehr aus der Sorge, dass ohne verbindliche Regelungen nur wenige Einrichtungen und Geldgeber bereit sein würden, freiwillig die erforderlichen Mittel für Qualität bereitzustellen.
- Es gab von allen Gruppen ein eindeutiges Plädoyer dafür, die verpflichtende Beratung bzw. die Beratung in Zwangs- oder Sanktionskontexten auch als eine Form von Beratung in die Qualitätsüberlegungen einzubeziehen – und zwar als eine besonders anspruchsvolle Beratungstätigkeit.
- Von allen als wichtig erachtet wurde die Unterscheidung zwischen hauptamtlichen und nebenamtlichen Beratungstätigkeiten und die sich daraus ergebenden Schlussfolgerungen für eine Normierung von Standards für Qualität und Professionalität sowie für die Aus- und Weiterbildung.

2. Arbeitsgruppe 1: Qualitätskriterien und Standards

- Die generelle Grundsatzfrage lautet: Sind Standards für die Beratung erforderlich oder sind sie durch eine hohe Qualität der BeraterInnen-Ausbildung im Sinne einer „Inputqualität“ garantiert?
- Bei Dienstleistungen am Menschen gibt es Grenzen der Regulierung und Standardisierung, denn es geht dabei immer auch um Lebensperspektiven von Menschen: Standards, insbesondere Prozessstandards, könnten die Flexibilitätsspielräume der BeraterInnen und damit ihre Wirksamkeit einschränken.
- Allerdings gibt es hierzu auch Gegenargumente aus der Evaluations- und Wirkungsforschung, wo sich durchaus auch Belege für die positive Wirkung z.B. von professionellen Prozessstandards finden

(z. B. in den Studien der sogenannten „Hartz-Evaluation“[1]).

2. Arbeitsgruppe 2: Kompetenzen, Kompetenzprofile, Aus- und Weiterbildung

- Die TeilnehmerInnen waren sich mehrheitlich einig, dass man sich an einem kompetenzbasierten Konzept orientieren solle und nicht ausschließlich an formalen Qualifikationen oder an einem eng verstandenen Berufskonzept.
- Das in der Studie vorgeschlagene Kompetenzprofil für Beratende wird grundsätzlich als ein nützlicher Orientierungsrahmen akzeptiert, das aber – ähnlich wie die Standards – noch einer weiteren Konkretisierung für die verschiedenen Beratungsfelder bedarf.
- Nebenamtlich Beratende sollten grundsätzlich in das Kompetenzprofil einbezogen werden und nicht als „semiprofessionell“ abgewertet werden. Ob sich deren Tätigkeit als „Beratung“ identifizieren lässt, sollte von der Eindeutigkeit der Situation als einer Beratung, aber auch von der „Beratungstiefe“ abhängig gemacht werden. Das SGB III kennt hier z.B. die Unterscheidung von „Auskunft und Rat“.
- Das 4-stufige Kompetenzmodell und seine Zuordnung zu den EQR-Niveaus wurde grundsätzlich akzeptiert – allerdings mit dem Hinweis, dass Durchlässigkeit gesichert sein muss.
- Es wurde als notwendig erachtet, ordnungspolitische Stellschrauben für eine Anerkennung der nicht akademischen Aus- und Weiterbildungsangebote für Beratende und die Durchlässigkeit bis hin zu akademischen Abschlüssen zu finden.

3. Arbeitsgruppe 3: Qualitätsentwicklungsrahmen (QER)

- Das in der Studie vorgeschlagene Modell eines Qualitätsentwicklungsrahmens (QER) wird als ein Gerüst auf mittlerer Abstraktionsebene eingeschätzt und in seinen Grundsätzen begrüßt. Im Hinblick auf die Anforderungskriterien „Nutzen“ und „Machbarkeit“ entspricht der vorgeschlagene QER auch weitgehend den selbst gestellten Kriterien der Autoren.
- Vor einer Implementierung müssen die noch sehr allgemein gehaltenen Qualitätsstandards und Kompetenzprofile beratungsfeldspezifisch differenziert werden.
- Die Teilnehmenden sprachen sich nachdrücklich dafür aus, eine modellhafte Erprobung des QER in ausgewählten Regionen bzw. bei ausgewählten institutionellen Akteuren oder bereits angestoßenen Projekten zu erproben. Unabdingbar sind dabei eine wissenschaftliche Begleitung einerseits und praxisbegleitende Hilfestellungen zur Umsetzung.

4. Weitere Schritte

- Der in der Studie von den Autoren vorgeschlagene gemeinschaftliche Aushandlungsprozess unter den wichtigsten Akteuren und Stakeholdern wurde begrüßt
- Dabei wurde mehrfach – auch später im Plenum – die Frage an das BMBF und an das *nfb* gestellt, ob dieser Aushandlungsprozess auch institutionell und ressourcenmäßig abgesichert werden könne, damit der mit diesem Workshop gesetzte Impuls nicht „verpufft“.
- Die Beteiligten sprachen sich für eine regelmäßige Wiederholung solcher Expertenworkshops aus, die den weiteren Entwicklungs- und Aushandlungsprozess begleiten sollten.
- Es bestand überwiegend große Bereitschaft, sich in den Prozess einzubringen.

[1] Koch, Susanne; Kupka, Peter; Steinke, Joß: Aktivierung. Erwerbstätigkeit und Teilhabe. IAB-Bibliothek Band 315, Nürnberg 2009

Arbeitsgruppe 1
Qualitätskriterien: Standards und Leitlinien

Impulsreferat *B. Alexander Dauner (Universität Heidelberg)*

Moderation: *Hans-Werner Rückert (FU Berlin)*

Berichterstattung: *Dr. Susanne Kraatz (Hochschule der Bundesagentur für Arbeit)*

Teilnehmer/innen

Klaus Weber - BIBB, Hans-Jürgen Wiegerling – TU Kaiserslautern, Klaus Oks - BA, Roland Schauer - BMAS, Horst Palik – Bundesverband der Träger beruflicher Bildung e.V., Arndt Bertelsmann – wbv Verlag, Birgit Lohmann - dvb, Susanne Karnath – Zukunft im Zentrum Berlin, Bernhard Jenschke, Gerhart Rott, Petra Fuchs – Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge, Prof. Dr. Wolfgang Weigand – DGfS)

Leitfragen

1. Wie wird der Stellenwert von Standards / Leitlinien für die Qualitätsentwicklung in der Beratung eingeschätzt?

2. Wie lässt sich der allgemeine Standardkatalog bereichs- bzw. organisationsspezifisch konkretisieren?

3. Wie können Standards / Leitlinien in den verschiedenen Teilfeldern der Beratung implementiert werden?

Zusammenfassung Impulsreferat Dauner:

In dem einführenden Vortrag wurde hervorgehoben, dass die von Schiersmann, Dauner und Weber erarbeiteten Standards an vorhandenen nationalen und internationalen Standards 2 anknüpfen. Zielsetzung der Studie war es, diese vielfältigen, teilweise stark ausdifferenzierten und unterschiedlichen Strukturprinzipien folgenden Standards nicht durch eine weitere Auflistung von Einzelstandards zu ergänzen, sondern sie theoretisch begründet zu strukturieren und auf eine handhabbare Zahl zu begrenzen. Ausgehend von einem systemisch-ressourcenorientierten Beratungsmodell kristallisieren sich fünf Kernbereiche heraus:

- Beratungsprozess (adäquater Beziehungsaufbau, adäquate Klärung individueller Ziele und Motivation, adäquate Hilfe bei der Problembewältigung
- Berater (Professionalisierung durch Aus- und Fortbildung)
- Organisation (Zielgruppenorientiertes Leitbild, Optimierung von Strukturen, Funktionen und zentralen Prozessen, Organisationskultur, angemessene Sachmittel, Vernetzung und Kooperation)
- Gesellschaft (Orientierung an gesellschaftlichen Rahmenbedingungen, Förderung von Kompetenzen und selbstständigem Agieren bei den Ratsuchenden auf dem Arbeitsmarkt, Orientierung am Ziel der Chancengleichheit)
- Übergreifende Standards (Orientierung an Bedürfnissen und Ressourcen der Ratsuchenden, Transparenz des Beratungshandelns, ethische Aspekte, Qualitätsstrategien).

[2] U.a.Deutscher Verband für Bildungs- und Berufsberatung, Cedefop, Internationaler Verband für Bildungs- und Berufsberatung (IAEVG), Matrixmodell in England, Ramböll-Studie 2007.

Bewusst allgemein gehalten sind die Standards in ihrer Abstraktheit als ein „Dach“ zu verstehen, das variable Ausbaumöglichkeiten in Form von Operationalisierungen für die verschiedenen Beratungsorganisationen und –kontexte zulässt. Die konkreten Standards und Operationalisierungen sollen von den jeweiligen Akteuren in einem Aushandlungsprozess entwickelt werden und so gleichzeitig ein höheres Maß an Akzeptanz ermöglichen.

Die anschließende Diskussion kreiste um folgende Fragen: Erstens, inwieweit die vorliegenden, bewusst allgemein gehaltenen Formulierungen tatsächlich auf alle Beratungsangebote anwendbar sind, zweitens, inwieweit gute Qualität der Beratung angesichts inhärenter Zielkonflikte möglich ist, drittens, wie Qualität von Beratung gemessen werden kann, viertens, welches die nächsten konkreten Schritte für eine Umsetzung sein könnten.

Anwendbarkeit auf unterschiedliche Beratungsangebote und -kontexte

Mehrere Workshopteilnehmer sahen die Notwendigkeit einer weiteren Differenzierung des Beratungsbegriffs und im Zusammenhang damit auch der Standards. Thematisiert wurden vor allem Besonderheiten im großen Feld der Beratung im Kontext von SGB II und SGB III, da diese sich im Hinblick auf Einschränkungen, Zielsetzungen und Stellenwert von anderen Angeboten abhebt. Es gibt einen rechtlichen Zwang zur Beratung, die die Voraussetzung für den Bezug von Transferleistungen darstellt. Die Beratung ist nicht ergebnisoffen und kann sich auch nicht allein an den Bedürfnissen der Ratsuchenden orientieren. Vielmehr hat sie das Ziel einer möglichst schnellen Vermittlung bzw. Arbeitsmarktintegration. Beratung macht nur einen Teil des Aufgabenspektrums der Fachkräfte aus und stellt nicht (immer) deren Haupttätigkeit dar.

Anstelle des negativ aufgeladenen Begriffs der „Zwangsberatung“ wurde die Verwendung des Begriffs „Pflichtberatung“ vorgeschlagen und darauf hingewiesen, dass es vor allem um die differenzierte Wahrnehmung unterschiedlicher Rollen geht, denen Vermittlungs- und Beratungsfachkräfte der Sozialverwaltung im Spannungsfeld von Berater und Ordnungshüter gerecht werden müssen.

Auch sollten die Unterschiede nicht über- und damit der Stellenwert von Beratung in diesen Kontexten unterbewertet werden, da auch im Feld der Pflichtberatung Freiwilligkeit eine größere Rolle spielt, als dieser Begriff vermuten lässt. Nach empirischen Studien besteht in der Mehrzahl der Fälle keine Interessendivergenz, denn für die meisten Arbeitslosen hat in der Arbeitsgesellschaft das Ziel einer Arbeitsmarktintegration ebenfalls Priorität.

Schließlich wird von Fachkräften im Bereich der Sozialverwaltung, wie Vermittlern, mitunter eine besonders hohe kommunikative Kompetenz gefordert, da sie angesichts der Aufhebung des Berufsschutzes und hoher Anforderungen an Mobilität bei längerer Arbeitslosigkeit für strikte Regelungen Akzeptanz erzeugen, Frustration und Aggression vorbeugen bzw. bewältigen und Motivationserhalt fördern müssen.

Grenzen durch inhärente Zielkonflikte

Weitergehend wurde thematisiert, dass Beratung in jeder Organisation mehr oder weniger interessengeleitet stattfindet und damit immer ein potentieller Konflikt zwischen einer an den individuellen Bedürfnissen der Ratsuchenden und den Zielsetzungen einer Organisation orientierten Beratung vorliegt, zum Beispiel, wenn es um die Gewinnung von mehr Studierenden an Universitäten oder die gleichzeitige Durchführung von Bildungsmaßnahmen bei der Bildungsberatung geht.

Um eine Dominanz der Eigeninteressen der Beratungsorganisation zu vermeiden, wurde die Orientierung an Qualitätsstandards für besonders wichtig gehalten, denn diese postulieren alle ein gewisses Maß an Neutralität und Unparteilichkeit der Organisation als Voraussetzung für eine gute Beratung. In der Praxis gilt es zudem, die Organisationsinteressen und eventuelle Zielkonflikte mit individuellen Kundeninteressen transparent zu machen, um anschließend zu überlegen, wie eine allzu starke Asymmetrie vermieden werden kann.

Probleme der Messung von Beratungsqualität bzw. -wirkung

Was ist Qualität und wie kann die Wirkung guter Beratung gemessen werden? Aus Sicht der Bundesagentur für Arbeit wurde eingewandt, dass es für einen Anbieter von Beratungsdienstleistungen betriebswirtschaftlich nur dann attraktiv ist, Ressourcen zur Steigerung der Qualität von Beratung einzusetzen, wenn dies für die Organisation einen entsprechenden Mehrwert bringt, also die Kosten-Nutzen-Relationen stimmen.

Ergänzt wurde hier, dass es für alle personenbezogenen Dienstleistungen wichtig ist, die Perspektive der Nutzer einzubeziehen, was diese unter guter Beratung verstehen. Aus dieser Perspektive betrachtet, braucht ein Beratungsprozess vor allem genügend Zeit – in

vielen Organisationen ein knapp bemessenes Gut.

Zum anderen wurde darauf verwiesen, dass es bereits Ansätze zur Qualitäts- und Wirkungsmessung gibt. Zum Beispiel werden bei der Bundesagentur für Arbeit, aber auch bei anderen Beratungsstellen, Kundenbefragungen eingesetzt, die zumindest eine Aussage über die Zufriedenheit mit der Beratung – nicht unbedingt über ihren Nutzen zulassen.

Im Hinblick auf den Nutzen von Beratung haben qualitative Evaluationsstudien auf der Grundlage von Fallverläufen im Bereich des SGB III und SGB II gezeigt, wie Integrationsprozesse durch professionelle Beratung gefördert, durch eine gestörte Arbeitsbeziehung, unvollständige Problemlagenklärung oder Problemlösungsangebote, wie nicht passende Trainings- oder Bildungsmaßnahmen, jedoch auch entscheidend behindert werden können.

Um mehr über Wirkungen zu erfahren, sollte eine differenziertere Evaluation vorgenommen werden. Hierfür können Ansätze nationaler wie internationaler Beratungsforschung genutzt werden, die beispielsweise bei einer differenzierten Aufschlüsselung von Beratungsanlässen ansetzen und die aus der Beratung resultierenden Lernergebnisse, wie Selbstreflexion, Orientierung, Strukturierung von Entscheidungen, Information, Unterstützung bei Umsetzung etc. dazu in Bezug setzen. Der Einsatz von differenzierten Feedbackbögen könnte darüber hinaus zur Selbstreflexion der Berater beitragen und Weiterbildungsbedarfe offen legen. Wesentlich komplexer ist in Anbetracht der Vielzahl intervenierender Faktoren allerdings die Erhebung von Langzeiteffekten.

Konkrete Schritte für eine Umsetzung

In Deutschland sollten bei der Umsetzung Vorarbeiten in verschiedenen Feldern berücksichtigt werden. Zum einen ist der von allen Teilnehmern als zentral bezeichnete Bereich des Beziehungsaufbaus keine „black box“, sondern gut erforscht und es gibt, je nach Therapieschule oder Beratungsansatz ausformulierte Standards. Zum anderen können die im Feld der „Pflichtberatung“ für den Bereich des „beschäftigungsorientierten Fallmanagement“ (SGB II) entwickelten Standards und Zertifizierungsrichtlinien des Deutschen Gesellschaft für Care und Case Management (DGCC) als Grundlage und „best practice“ für andere Beratungsorganisationen und -felder dienen.

Für die Umsetzung von Qualitätsstandards in der Praxis ist darüber hinaus eines zu bedenken: Die Organisationsgröße macht einen nicht zu vernachlässigenden Unterschied. In kleineren, lokalen Organisationen, wie den Lernläden in Berlin mit drei bis fünf Mitarbeitern, hat die Einführung von Standards ungleich geringere Dimensionen als in großen, bundesweit agierenden Sozialverwaltungen mit Tausenden von Fachkräften.

Doch selbst wenn personenbezogene Dienstleistungen wie Beratung ungleich komplexer zu standardisieren sind als technische Prozesse und Produkte, kann sich der Aufwand nicht nur aus der Perspektive der Nutzer, sondern auch für die Anbieterorganisationen selbst lohnen. Wenn bekannt ist, dass es gute Beratungsangebote gibt, werden diese lieber genutzt und deshalb auch stärker nachgefragt.

Insgesamt erwiesen sich die vorgelegten Standards als brauchbare, wenn auch in einigen Punkten zu differenzierende und zu ergänzende Grundlage. Hierzu wurden von mehreren Workshopteilnehmern vorgeschlagen, den begonnenen diskursiven Prozess fortzuführen, durch Institutionalisierung zu verstetigen und so die Entwicklung von Qualitätsstandards in Deutschland weiter voranzubringen.

Arbeitsgruppe 2:
Rahmen für Qualitätsentwicklung (QER)

Impulsreferat: *Peter C. Weber (Universität Heidelberg)*

Moderation: *Prof. Dr. Bernd-Joachim Ertelt (HdBA)*

Berichterstattung: *Susanne Kretschmer(BBJ-Consult AG)*

Leitfragen

1. Überzeugt das Konzept des vorgelegten Qualitätsentwicklungsrahmens?
2. Wie wird die Machbarkeit beurteilt?
3. Wie können konkrete Schritte zur Implementierung aussehen?

Die Arbeitsgruppe 2 diskutierte den von Peter C. Weber von der Ruprecht-Karls-Universität, Heidelberg, skizzierten Rahmen für Qualitätsentwicklung (QER) für die Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung, der als Metamodell vorhandene Qualitätsstrategien zusammenführen und anwenderfreundlich nutzbar machen soll. „Rahmen“ meint in diesem Zusammenhang, dass Anbieterorganisationen von Beratung sich an gemeinsamen Leitlinien und Standards orientieren und diese um die Aspekte Evaluation, Qualitätsmanagement und Transparenz weiterentwickelt werden.

Unter der Moderation von Prof. Dr. Bernd-Joachim Ertelt von der Hochschule der Bundesagentur für Arbeit, Mannheim, bewertete die Arbeitsgruppe das vorgestellte Konzept nach oben aufgeführten drei Fragestellungen:

Die Frage 1 „Überzeugt das Konzept?“ beantworteten alle Diskutanten mit einem grundsätzlichen „Ja“. Allerdings wurden in der Diskussion eine Reihe von Fragen aufgeworfen, die noch geklärt werden müssten und Aspekte benannt, die noch widersprüchlich seien.

So wurde beispielsweise kritisiert, dass im QER „Evaluation“ getrennt von „Qualitätsmanagement“ betrachtet werden würde, es jedoch eher systematisch zusammengehöre.

Als besonders überzeugend wurden dagegen das 4-Stufen-Modell und die Kriterien „Nutzen-Machbarkeit-Interessensausgleich“ hervorgehoben. Das 4-Stufen-Modell beschreibe die wesentlichen Arbeitsschritte zur Erlangung eines einheitlichen Qualitätsrahmens: über Stufe 1 „Verpflichtung zur Adaption von Standards“ über die Stufen 2a/2b Anpassung und Auswahl geeigneter Qualitätsentwicklungssysteme zur Stufe 3 „Realisierung“ und schließlich Stufe 4 „Ergebnissicherung“.[3] Die Kriterien „Nutzen-Machbarkeit-Interessensausgleich“ definierten entscheidende Anforderungen an einen QER und stellten damit - nicht nur aus Sicht der Autoren der Studie, sondern auch aus Sicht der Diskutanten - die wesentlichen Voraussetzungen für eine breite Akzeptanz eines QER dar.[4]

Zu berücksichtigen sei außerdem unbedingt, dass sich festzulegende Qualitätsstandards immer auf die jeweiligen (Feld-)Situationen beziehen müssten, die in der Praxis sehr unterschiedlich sein könnten. Dabei müsse auch beachtet werden, was im Einzelnen tatsächlich in der Realität umzusetzen sei. Insgesamt gäbe es deshalb noch einen Weiterentwicklungsbedarf am vorliegenden Konzept.

Des Weiteren wurde angemerkt, dass der QER im Sinne eines „Gütesiegels“ auf Freiwilligkeit basieren sollte.

Als wesentlich wurde schließlich die Kompatibilität des QER mit den Zielen/Rollen der unterschiedlichen Institution/Träger angesehen, der Nutzen eines QER müsse für alle offensichtlich sein, sonst würde er keine Anwendung finden.

---

[3] Schiersmann u.a., Qualität und Professionalität in Bildungs- und Berufsberatung, Bielefeld 2008, S. 82 ff.

[4] Ebenda, S.81 f.

Insgesamt gesehen wurde die Grundrichtung des QER als eine gute Struktur und Basis für weitere Diskussionsstrategien im politischen Implementierungsprozess gelobt.

Auch auf die Frage 2, ob es in der Studie genügend Hinweise für den Implementierungsprozess gäbe, wurde positiv reagiert.

Für weiteren Entwicklungs- und Klärungsbedarf wurden folgende Aspekte benannt:

- „Feldbezogene" Qualitätskriterien müssten zugelassen werden.
- Die verschiedenen Qualitätsmanagementsysteme müssten daraufhin überprüft werden, ob sie die Zielsetzung von Beratung qualitativ erfüllen bzw. berücksichtigen, nur dann sollten sie „möglich" sein.
- Anknüpfung an bereits **vorhandene** Kompetenz- und Qualitätssicherungserfahrungen bei den Trägern sei notwendig, aber es könnten auch auf überregionaler Ebene Vorgaben gemacht werden, um das Rad nicht immer wieder neu zu erfinden (gegenseitige Einbeziehung).
- Die Machbarkeitskriterien müssten noch weiterentwickelt werden.

Eine Zustimmung der öffentlichen Hand könne aus Sicht der Diskutanten den Prozess beschleunigen. Aber selbst wenn auf politischer Ebene (öffentliche Hand, Sozialpartner u.a.) nur wenig Zustimmung zu finden wäre, sollte das Konzept in die Breite zu den vielen lokalen Akteuren getragen werden, denn diese wären sicher bereit, die Ansätze in der Praxis zu erproben.

Hinsichtlich der Frage 3 nach den erforderlichen Schritten zur Weiterführung diskutierte die Arbeitsgruppe konkrete Vorschläge. Insbesondere wurde eine (lokale) modellhafte Erprobung befürwortet, die die Einführung eines QER mit folgenden Aktivitäten unterstützen sollte:

- Erarbeitung von Handreichungen
- Beratung, Support für Anbieter
- Wissenschaftliche Begleitung
- Transfer, Marketing

Die Modelle sollten dabei nach verbindlich vorgegebenen Leitlinien und Standards arbeiten, die im Prozess weiter ausformuliert werden könnten.

Es sei darauf zu achten, die Modelle in unterschiedlichen Handlungsfeldern mit unterschiedlichen Trägern zu platzieren, um eine möglichst breite Erprobungspraxis generieren zu können. Auch sei eine ausreichende Anzahl von Modellen zu fördern, um den Eindruck eines „Exclusiv-Clubs" zu vermeiden. Wichtig wäre des weiteren die Einbeziehung eines breiten und öffentlichen Expertendiskurses.

Die Umsetzung der modellhaften Erprobung könnte im Rahmen von neuen Förderprogrammen erfolgen, denkbar wäre aber auch eine Integration des Ansatzes in bestehende Strukturen und Förderprogramme. Insgesamt sei eine stärkere Feldforschung im Beratungssektor noch nötig und zu befürworten.

Zum Abschluss der Diskussion wurden grundsätzlichere Fragen aufgeworfen, die den Prozess der Professionalisierung im Beratungssektor stark beeinflussen würden.

Es sei zum einen ein sehr komplizierter Prozess: Solle der Bürger stärker in die Gestaltung miteinbezogen werden? Könnte er dabei auf gleicher Augenhöhe mit den Finanzgebern Entscheidungen treffen?

Und: Welche Qualität in der Beratung könne sich unsere Gesellschaft eigentlich finanziell leisten?

Zum anderen ständen ethische Standards in der Beratung Sanktionsfunktion der Beratung im Zusammenhang mit einigen SGB-Leistungen gegenüber. Dieser Widerspruch sei unauflösbar.

Schließlich sollte trotz eines QER nicht auf klassische QS-Zertifizierungen verzichtet werden. Auch seien die Qualitätsansprüche des „Marktes" – als die eigentlich wesentlichen – nicht aus dem Auge zu verlieren. Letztlich entscheide der Markt, ob sich etwas durchsetze.

Die Diskutanten waren sich einig, dass es noch einer Reihe von Workshops wie diesem bedarf, um offene Fragen klärend weiter zu diskutieren und den Implementierungsprozess zu begleiten.

Arbeitsgruppe 3
Professionalität: Kompetenzprofile von Beraterinnen und Beratern und Anforderungen an die Aus- und Fortbildung

Impulsreferat: *Prof. Dr. Christiane Schiersmann (Universität Heidelberg)*
Moderation: *Jörg Fellermann (DGfB)*
Berichterstattung: *Regina Beuck (Weiterbildung Hamburg)*

Leitfragen

1. Ist die Systematik des Kompetenzprofils überzeugend?
2. Wie lässt sich das Kompetenzprofil für unterschiedliche Beratungskontexte variieren? Wie unterscheidet sich das Kompetenzprofil professioneller Beratung von anderen Formen der Beratung?
3. Wie kann ein modularisiertes, aufeinander aufbauendes Aus- und Weiterbildungskonzept für Beraterinnen und Berater aussehen und wie kann es implementiert werden?

Der Workshop startete mit einer Vorstellungsrunde und einer Sammlung der Wünsche und Erwartungen der ca. 20 Teilnehmenden (1.). Im ersten inhaltlichen Abschnitt ging es um die Kompetenzprofile (2.), im zweiten um die Anforderungen an die Aus- und Fortbildung (3.). Die zur Verfügung stehende Zeit wurde intensiv genutzt. Jeweils im Anschluss an die Impulsbeiträge brachten die Teilnehmenden sich mit zahlreichen, sachlich-konzentrierten Wortbeiträgen ein. Spürbar war der Wille, Gemeinsamkeiten und nächste Schritte herauszuarbeiten. Sehr heterogen zeigten sich jedoch auch die jeweiligen Bezugspunkte und Schwerpunktsetzungen.

1. Sammlung der Wünsche und Erwartungen der Teilnehmenden

- Gemeinsamkeiten/ Konsens finden: 2x
- nächste Schritte sehen und vereinbaren/ fokussieren, was ab morgen zu tun sein sollte: 6x
- Wie installieren wir die Elternberatung?
- ehrliche, kritische Diskussion über die vorliegende Studie
- inhaltliche Diskussion über Beratung, Profil, politischen Rahmen
- Welche Beratungsfelder gibt es? Wie definieren wir das Kompetenzprofil? Über welche Größenordnung reden wir?
- Über welche Beratung sprechen wir?
- Qualifizierungsmöglichkeiten für Beratung, die auch in Richtung soziale Arbeit/ Jugendhilfe gehen
- Eigene Verortung finden/ fachliche Verbindungen ziehen
- Gemeinsame Standards vereinbaren und Wissen um nächste Schritte (s. o.), Meßlatte für Verortung des RQZ-Angebots
- Standards - feldbezogen diskutieren/ evaluieren/ erforschen
- Empirie: wo stehen wir?, Spannungsverhältnis zwischen Allgemeinheit und Spezifik
- Wo sind die Schnittstellen“/ wie können diese zusammengebracht/ gemanagt werden?
- die Perspektive einbringen, dass „Zwangskontexte“ professionelles Beratungsprofil/ -verständnis erfordern

- Kompetenzen der Professionals
- theoretische Verortung(en)
- Anregungen für bisherige und neue Beratungsprojektvorhaben und Verortung erhalten
- Wie können die (begrüßenswert hohen) Kompetenzen erworben werden? (Ausbildung, Studium – Persönlichkeitsbildung)

2. Kompetenzprofile

Orientierung am Kompetenzbegriff (vgl. Schiersmann u. a., 2008, S. 92 ff).

Prof. Dr. Schiersmann erläuterte zunächst, warum sie und ihre Mitarbeitenden in der vorliegenden Studie den Kompetenzbegriff gewählt haben, um zu beschreiben, über welche Fähigkeiten und Kenntnisse Beraterinnen und Berater verfügen sollten. In Abgrenzung zum Bildungs- und (Schlüssel-)Qualifikationsbegriff umfasse der Kompetenzbegriff neben der Aneignung und Bewertung von Wissen wesentlich auch die Anwendung von Wissen. Charakteristisch für den Kompetenzbegriff seien Handlungsorientierung, Subjektorientierung, ein ganzheitliches Verständnis von Fähigkeiten, Fertigkeiten und Kenntnissen, Reflexivität und Selbstorganisationsfähigkeit, allesamt für die Beratungssituation grundlegende Handlungselemente. Sie führte genauer aus, dass sie die Orientierung an einem Kompetenzprofil für Beraterinnen und Berater im Feld Bildung, Beruf und Beschäftigung nicht als einen Ersatz sondern als eine zeitgemäße Weiterentwicklung für die Orientierung an einem Berufskonzept verstanden wissen will.

Kompetenzprofil (vgl. Schiersmann u.a., 2008, S. 95 ff).

Frau Schiersmann stellte sodann das von ihr und ihren Mitarbeitenden entwickelte Kompetenzprofil für die Beratung genauer vor. Dieses besteht aus sechs Kompetenzebenen, die den verschiedenen Ebenen des am Vormittag vorgestellten „systemischen Kontextmodells von Beratung“ (vgl. Abbildung 1, S. 16 in Schiersmann u. a. 2008) zugeordnet werden können.

Im Einzelnen sind dies Kompetenzen zur Gestaltung von Beratungsprozessen, Kompetenzen in Bezug auf die/ den Ratsuchende/n, reflexive Kompetenzen, organisationsbezogene Kompetenzen, gesellschaftsbezogene Kompetenzen und übergreifende Kompetenzen.

Alle Kompetenzebenen seien in einem nächsten Schritt noch auszudifferenzieren. Zudem sei noch näher zu bestimmen, ob innerhalb der Kompetenzebenen auch unterschiedliche „Kompetenztiefen“ differenziert werden sollten, um unterschiedliche Professionalisierungsgrade kenntlich machen zu können.

Erste Diskussionsbeiträge/ Brainstorming zum Thema Kompetenzprofil:

Insgesamt ergab die erste Diskussionsrunde, dass der Kompetenzbegriff als Leitbegriff von niemandem verworfen wurde. Auch das präsentierte Kompetenzprofil wurde mehrheitlich als Ausgangsbasis für weitere Differenzierungen akzeptiert. In der Diskussion kamen insbesondere folgende Punkte zur Sprache:

Spannungsverhältnis Kompetenzkonzept – Berufskonzept:

Verschiedene Beiträge bezogen sich auf das Spannungsverhältnis zwischen dem zu Grunde gelegten Kompetenzkonzept und dem bestehenden Berufskonzept. Überwiegend wurde dabei benannt, dass das vorgestellte Kompetenzkonzept nicht gegen das identitätsstiftende (Ausbildungs-)Berufskonzept gestellt werden sollte, sondern sich nach wie vor auf dieses beziehen bzw. beides miteinander verbunden werden sollte. Ein Beitrag hob zudem darauf ab, Bildungs- und Berufsberater/in als freien Beruf im Sinne. des oben angesprochenen Berufskonzepts anzusehen. Eingebracht wurde auch, dass eine alleinige Fixierung auf die duale Berufsausbildung nie gewollt worden sei, sondern berufliche Kompetenzen in der Beratung in dem in Frage kommenden Feld über einen FH/Uni-Studiengang erworben werden sollten. Betont wurde auch, dass die Orientierung an einem Berufsbild „Bildungsberater/in“ dennoch langfristig richtig sei, gleichwohl es aktuell darum ginge, einen (akzeptierten) Rahmen zu formulieren, von dem aus weitere Präzisierungen erfolgen könnten.

Markttransparenz:

Eingebracht wurde, wie wichtig es für die/ den Ratsuchenden sei, im Vorwege zu erfahren,

was der/ die Berater/in mitbringe, zu der/ dem ich gehe?/ was ich als ratsuchende Person erwarten könne? Benannt wurde, dass wir heute nicht neu anfangen würden, es aber darum ginge, die Korrespondenzen herauszuarbeiten, für wen welche Beratungsdienstleistung erbracht werden würde.

Politische Rahmenbedingungen:

Angesprochen wurde, dass der aktuell politisch gesetzte Rahmen mitgedacht und diskutiert werden sollte.

Feld(un)spezifik:

Wiederholt wurde benannt, dass das vorgestellte „systemische Kontextmodell" auf jede Beratungssituation übertragbar sei, die Feldbezogenheit bzw. -spezifik (Bildung, Beruf, Beschäftigung) nicht ausreichend klar erkennbar sei.

Verankerung von Beratungsdienstleistungen

Nachdrücklich wurde gefragt, wie wir Beratungsleistungen in unserer Gesellschaft (selbstverständlicher) etablieren können und wie wir insbesondere die Lehrer/innen als größte Gruppe der potenziellen Bildungsberater/innen einbeziehen können.

Diskussionsbeiträge mit konkretem Bezug zum vorgestellten Kompetenzprofil

Insgesamt wurde das vorgestellte Kompetenzprofil in der aktuell formulierten Allgemeinheit überwiegend akzeptiert mit dem Wunsch, in der weiteren Ausformulierung folgende Aspekte zu berücksichtigen:

Feld(und)spezifik:

Eingebracht wurde, dass im vorgestellten Kompetenzprofil nicht der Bezug zum Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungsbereich deutlich wird.

Kompetenzsystematisierung/ Fokussierung auf das Beratungsgeschehen:

Ein grundlegender Einwand zum vorgestellten Kompetenzbegriff bestand darin, sich zunächst auf den (pädagogischen) Kernbereich von Beratung zu konzentrieren, da nicht alle Aufgaben in den genannten Kompetenzebenen von allen ausgeführt würden. Damit einherginge die Zuordnung/ Einteilung in fachliche, soziale, methodische und reflexive Kompetenzen. Unterstützt wurde dieser Einwand mit einem weiteren Hinweis auf eine notwendige klare Orientierung auf das Beratungsgeschehen. Entgegnet wurde, dass die Kompetenzen noch feldspezifisch ausdifferenziert werden müssen, man sich bewusst gegen die Unterteilung in fachliche, soziale, methodische und reflexive Kompetenzen entschieden habe, gleichwohl aber die im engeren Sinne beratungsspezifischen Kompetenzen zugunsten z.B. der organisationsbezogenen Kompetenzen näher ausformuliert werden könnten.

Hauptberuflichkeit- Nebenberuflichkeit

Es wird (wiederholt) dafür plädiert, sich bei der Formulierung des Kompetenzprofils auf hauptberufliche Beratungstätigkeiten zu konzentrieren. Andererseits gab es auch Stimmen, die betonen, dass es wichtig sei, auch integrierten Beratungstätigkeiten in die vorgeschlagenen Systematisierungen einzubeziehen.

Normativität- Wertneutralität

Die einzelnen Kompetenzkonkretisierungen wurden einerseits als zu wenig normativ, andererseits in ihrer Wertneutralität auch als positiv empfunden.

Überprüfung der Zweckmäßigkeit/ Anwendungsbezug

Angeregt wurde, das vorgestellte Kompetenzprofil auszuformulieren und beispielhaft anzuwenden, um es so auf seine Zweckmäßigkeit überprüfen zu können. Da uns das Geld fehlen würde neue Beratungssysteme aufzubauen, sei es wichtig, sich an bestehende Systeme anzuschließen. Damit könne sich Beratung etablieren und aus dieser Etablierung sich Hauptberuflichkeit von Beratung entwickeln. Als Beispiel wurde hier die als wichtig erachtete Beratung durch Lehrer/innen im Feld der Bildungslaufbahn-, Eltern- und Lernberatung eingebracht.

Zwangskontext und Professionalität

Diskutiert wurde auch der „Zwangskontext“ von Beratung (s. SGB II/ III), der nicht aus dem professionellen Beratungsverständnis ausgeklammert werden sollte. Wichtig sei es, Sinn und Ziel einer solchen Beratung zu klären sowie die emotionale Akzeptanz der/des Ratsuchenden nachzuarbeiten, da es ohne eine entsprechende emotionale Akzeptanz keine Aneignung von Wissen und Handlungsentscheidung geben könne.

Theoriekompatibilität, Kohärenz Standards und Kompetenzprofilaussagen

Zudem wurde angeregt, zu überprüfen, ob die ausformulierten Kompetenzkonkretisierungen kompatibel mit bestehenden Theorien seien; weiterhin, ob die formulierten Standards mit den einzelnen Kompetenzprofilpunkten deckungsgleich seien.

Unterscheidung politische Diskussion – fachliche Diskussion

Darauf hingewiesen wurde, dass es wichtig sei, die fachliche Diskussion (z.B. Was passiert im Prozess der Beratung?) nicht mit der politischen Diskussion (warum diskutieren wir gerade jetzt dieses Thema mit welchem Ziel?) zu vermischen.

Einbezug der Kompetenzen der Ratsuchenden

Darum gebeten wurde, hier virulent werdende Forschungsfragen zur weiteren Bearbeitung zwar festzuhalten, aktuell aber nicht den Pfad der pragmatischen Umsetzung zu verlassen. Darüber hinaus sei es wichtig, die noch zu beschreibenden Kompetenzen des Ratsuchenden, über die er/ sie nach der Beratung verfügen soll, in den Blick zu nehmen.

3. Anforderungen an die Aus- und Fortbildung

Zunächst erläuterte Prof. Dr. Schiersmann noch einmal das erarbeitete Stufenmodell zur Aus- und Fortbildung in der Beratung. Es besteht aus insgesamt vier EQR-Ebenen (EQR= europäischer Qualifikationsrahmen): Es beginnt mit der Ebene EQR 2 „Weiterbildungen auf Basisniveau“, es folgt EQR 3 „ auf Beratungspraxis aufbauende Weiterbildung“, darauf EQR 5 „Studiengänge mit Bachelor-Abschluss und EQR 7 „Studiengänge mit Masterabschluss“ (vgl. S 124, Schiersmann u. a. 2008).

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass das vorgestellte Stufenmodell mit den vier aufeinander aufbauenden Qualifikationsebenen insgesamt als schlüssig und praktikabel akzeptiert wurde. Differenzierungen ergaben sich aus den einzelnen Diskussionsbeiträgen:

Durchlässigkeit/ Übergänge

In einigen Beiträgen wurde darauf hingewiesen, dass durch entsprechende Konkretisierungen sowie Vereinbarungen zwischen den verschiedenen Aus- , Fortbildungs- und Studieneinrichtungen eine Durchlässigkeit nach oben, von einer Qualifikationsstufe zur nächsten, geschaffen werden müsse, um Übergänge in die nächst höheren Qualifikationsstufen zu ermöglichen. Evtl. müsse zwischen der Bachelor- und Masterstufe noch eine Zwischenstufe eingebaut werden.

Vergleichbarkeit/ Anschlussfähigkeit

Gefragt wurde nach der Vergleichbarkeit bzw. Anschlussfähigkeit von anderen (berufs-) pädagogischen Konzepten, wie z.B. der AEVO oder der IHK –Fortbildung „Berufspädagoge“ sowie von informell erworbenen Beratungskompetenzen.

Hauptberuflichkeit/ Nebenberuflichkeit

Wie in der ersten Workshophälfte wurde thematisiert, ob es nicht schwerpunktmäßig um die Professionalisierung von hauptberuflichen Beratungskräften in den verschiedenen Beratungsfeldern ginge.

Erneut wurde das Spannungsverhältnis zwischen haupt- und nebenberuflichen Beratungskräften thematisiert. Benötigen z.B. die Anmeldekräfte in den Volkshochschulen nur ein Kompetenzniveau, das dem des EQR 2 entspricht? Ist dieses weniger wert als die darauf folgenden? Oder ist eine Bewertung nur analog zu der konkret in Frage stehenden Beratungstätigkeit zu treffen?

Mindest- und Höchstanforderungen

Eingebracht wurde, dass das präsentierte Mindeststandardmodell eigentlich ein Vollkompetenzmodell sei. Dies wurde verbunden mit der Frage, wo die gefragten Kompetenzen erworben werden können?

Ordnungspolitik / bestehende Standards

Betont wurde, dass bei der Formulierung von Aus- und Fortbildungsstandards ordnungspolitische Regelungen berücksichtigt werden sollten, die u. a. auch zur Anerkennung bzw. Anrechenbarkeit von Zertifikaten führen. Verwiesen wurde zudem darauf, bestehende Verbandsausbildungsstandards, z.B. zum Vergleich geeignete Regelungen innerhalb der Supervisionsausbildung und verschiedene andere europäische Beispiele, mit hinzuzuziehen.

Kritisch nachgefragt (2):

Stellungnahmen aus Politik, Wirtschaft, Wissenschaft und Praxis

1. Sozialpartner und Wirtschaft

Moderation: Dr. Maike Koops, BMBF

- Deutscher Gewerkschaftsbund – Bundesvorstand
- Deutscher Industrie- und Handelskammertag (DIHK)

2. Professionelle Organisationen und Verbände

Moderation: Nader Djafari, Inbas GmbH

- Deutscher Volkshochschulverband (dvv)
- Deutscher Verband für Bildungs- und Berufsberatung e.V. (dvb)
- Deutsche Gesellschaft für Karriereberatung e.V. (DGfK)
- Deutscher Verein für Öffentliche und Private Fürsorge
- Deutsche Gesellschaft für Beratung e.V. (DGfB)

3. Hochschulen, Aus- und Forschungseinrichtungen

Moderation: Prof. Dr. Hermann Saterdag, Ministerium für Bildung, Wissenschaft, Jugend und Kultur des Landes Rheinland-Pfalz

- Hochschule der Bundesagentur für Arbeit (HdBA)
- Verbund der Regionalen Qualifizierungszentren (RQZ)
- Forschungsinstitut Betriebliche Bildung gGmbH (f-bb)

4. Politisch verantwortliche Institutionen und öffentlich-rechtliche Beratungsangebote

Moderation: Dr. Bernhard Jenschke, nfb

- Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS)
- Bundesagentur für Arbeit (BA)
- Hochschulrektorenkonferenz (HRK)
- Deutscher Städtetag
- Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales, Berlin

Die den Akteuren vorab zugesandten Leitfragen sind im Anhang 2 abgedruckt.

Stellungnahme des DGB Bundesvorstands

Hans-Detlev Küller

Wachsender Beratungsbedarf

Der Bedarf nach Orientierungs- und Unterstützungsleistungen wie z.B. Bildungsberatung nimmt zu. Dies belegen zahlreiche internationale, europäische und auch nationale Studien. Speziell gilt dies für sogenannte „Bildungsferne Schichten“ innerhalb der Arbeitnehmer.

Hierfür maßgeblich sind vor allem die technologische Entwicklung und veränderte Rahmenbedingungen der Arbeit (z. B. Flexible Arbeitsformen, Zunahme von Zeitverträgen, Unsicherheit des Arbeitsplatzes). Sie stellen neue Anforderungen an die Menschen. Diese müssen lernen, die eigene Erwerbskarriere aktiver zu gestalten und eine Balance zwischen (Privat-) Leben, Lernen und Arbeiten herzustellen, um bis zum Renteneintritt arbeits- und beschäftigungsfähig zu bleiben. Die Lebens begleitende Weiterentwicklung der eigenen beruflichen Fähigkeiten nimmt so die Gestalt einer neuen Arbeitsmarktanforderung an.

Um die Arbeitnehmer und die Wirtschaft beim lebensbegleitenden Lernen zu unterstützen, braucht es zugängliche Informationen, klare Rahmenbedingungen und eine Orientierung und Klärung individueller Entwicklungsplanung durch eine gute Bildungsberatung. Ohne eine Beratungsoffensive, an der sich alle einschlägigen Institutionen, darin insbesondere die Sozialpartner, beteiligen, ist das Ziel einer erhöhten Beteiligung an der Weiterbildung nicht zu erreichen.

Beschäftigte mit geringen Qualifikationen im Fokus

Bisher richten sich betriebliche Angebote der Bildungsberatung im Kontext der betrieblichen Personalentwicklung insbesondere an die Zielgruppe der sogenannten „High Potentials“, also der gut qualifizierten Arbeitnehmer/innen in Führungsposition. Für die Beschäftigten auf der darunterliegenden mittleren Qualifikationsebene werden Angebote im Zuge betrieblicher Restrukturierungs- und Reorganisationsprozesse oder zur Anpassung an neue Technologien gemacht. Nicht im Fokus betrieblicher Personalentwicklung und auch nur unzureichend durch staatliche Angebote erfasst werden Beschäftigte mit geringen formalen Qualifikationen wie z.B. die Gruppe der Un- und Angelernten. Gewerk-schaftliches Ziel muss es aber sein, gerade diese Zielgruppe für das lebenslange Lernen zu gewinnen und für sie etwas in Bezug auf Beschäftigungsfähigkeit und Beschäftigungsperspektiven zu tun.

Nachfrage nach Beratungsdienstleistungen stärken

Aus gewerkschaftlicher Sicht geht es dabei vordergründig darum, die Nachfrage nach Bildungsberatungsdiensten zu wecken bzw. zu stärken und zugleich hierfür Rahmenbedingungen zu entwickeln, welche auf eine Stärkung der Nachfrage abzielen. Vorbild hierbei könnte das Beispiel Frankreich sein, wo es seit einiger Zeit auf gesetzlicher Grundlage einen Anspruch der Arbeitnehmer gibt, das bei einem Arbeitnehmer vorhandene Kompetenzprofil bescheinigt zu bekommen (Anspruch auf eine Kompetenzbilanz). Auch der in NRW verfolgte Ansatz, die Ausabe von Bildungsschecks an eine Beratungspflicht zu koppeln, geht in die Richtung, die Nachfrage nach Beratungsleistungen zu stärken, ebenso wie die von der Bundesregierung verfolgte Absicht, die Bildungsprämie an ein Beratungsebot zu binden. All diese Maßnahmen zur Stimulierung bzw. Stärkung der Nachfrage nach Beratungsdienstleistungen sollten allerdings Hand in Hand gehen mit der Koppelung an Qualitätsstandards für die Beratung, die wiederum sinnvollerweise durch Verabredungen der Sozialpartner definiert werden könnten.

Gewerkschaftliche Initiativen

Mehrere Gewerkschaften haben bereits in der Vergangenheit Schritte unternommen, um die genannten Ziele anzusteuern. Zu nennen ist insbesondere der *job navigator* der IG Metall,

der *Kompetenzreflektor* der Gewerkschaften IG Metall, IG BCE und ver.di sowie das IG BCE-Projekt zur Förderung der betrieblichen Qualilfizierung.

Akkreditierung als Vorstufe öffentlich verantworteter Regelungen

Innergewerkschaftlich wird gegenwärtig überlegt, wie eine Weiterentwicklung der Positionen zur Bildungsberatung aussehen könnte, um einen Schub in Richtung Nachfragestärkung zu erzeugen. Eine Überlegung geht dahin, eigene Akkreditierungsverfahren für Bildungsberater als Vorstufe für öffentlich verantwortete Regelungen zu etablieren und hierfür im Vorfeld z.B. Fachgespräche mit Vertretern der Zunft zu suchen bzw. zu organisieren. Eine weitere Überlegung bezieht sich auf die Möglichkeiten der Nutzung von Programmen der Wirtschafts- und Arbeitsmarktförderung, speziell durch den ESF.

Gemeinsame Initiativen der Sozialpartner

So sind im Rahmen des sogenannten „Operationellen Programms Bund“ des BMAS spezielle Fördermaßnahmen für Weiterbildungsverträge der Sozialpartner im Rahmen einer speziellen Sozialpartner-Richtlinie vorgesehen, die gegenwärtig in der Vorbereitung ist. Hier hatte der DGB im Vorfeld angeregt, z.B. je ein Netzwerk von Weiterbildungsberatern von gewerkschaftlicher Seite und von den Arbeitgeberverbänden zu fördern (DGB-Vorschlag vom Februar 2007), in deren Rahmen Details über in der Bildungsberatung anzulegende Qualitätsstandards gemeinsam festzulegen wären. Schließlich wird auch überlegt, die in der Landeswirtschaftsförderung teilweise ausgereichten Beratungskostenzuschüsse für KMU an Qualitätskriterien zu binden, soweit es hier um spezielle Beratung zum Qualifizierungs-bedarf und zur Weiterbildung der Beschäftgten geht.

Qualität der Bildungsberatung in der Praxis umsetzen

Speziell wird der DGB die ihm gegebenen Möglichkeiten verstärkt nutzen, die verschiedentlich bereits entwickelten Kriterien für die Qualität der Bildungsberatung in die Praxis umzusetzen. Hierbei bieten sich aktuell insbesondere die Gespräche des DGB mit Vertretern der Wirtschaft und Sozialpartner an, die unter dem Etikett „Weiterbildungsallianz“ der Sozialpartner seit Sommer 2008 angelaufen sind. Hierzu gehören neben den bereits in einigen Tarifbereichen verankerten Beratungsansprüchen für die Beschäftigten die Aufforderung an Betriebs- und Personalräte, ihre Beteiligungsrechte in der betrieblichen Fort- und Weiterbildung voll zu nutzen, ferner die Einwirkung auf die staatliche Wirtschaftsförderungspolitik auf Bundes- und Landesebene. Qualitätsentwicklungsrahmen (QER) sowie die Gespräche mit der BDA bzw. auch dem DIHK und dem ZDH über gemeinsam definierte Standards für Weiterbildungsberatung könnten eine gute Grundlage für eine einheitliche Qualitätspolitik der Sozialpartner sein.

Auf mehreren Ebenen gleichzeitig ansetzen

Der DGB hält es für sinnvoll, an mehreren Ebenen gleichzeitig anzusetzen. Hierzu gehört zum einen die gesetzliche Ebene, auf der z.B. Ansprüche der Arbeitnehmer gegenüber dem Arbeitgeber auf ein regelmäßiges Beratungsgespräch am Arbeitsplatz bzw. im Betrieb geregelt sein könnte. Zum anderen ist an Tarifverträge zu denken, die ebenfalls, soweit nicht schon geschehen, diese Ansprüche der Arbeitnehmer regeln könnten. Und schließlich gehören hierzu generell Absprachen der gewerkschaftlichen Seite mit den Arbeitgebern auf Branchenebene bzw. mit Einzelfirmen mit dem Ziel, sich über Grundsätze und Prinzipien zu verständigen.

Statement des Deutschen Industrie und Handelskammertags (DIHK)

Dr. Knut Diekmann

Steigende und veränderte Kompetenzanforderungen

Beratungsleistungen erhalten in einer komplexeren Gesellschaft grundsätzlich größere Bedeutung. Auch mit einer sich verändernden gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Welt wandelt sich das Rüstzeug zusehends, das der moderne Mensch mitbringen muss. Exemplarisch dafür steht der Kanon an Grundkompetenzen, der noch vor einer Generation aus Lesen, Schreiben und Rechnen bestand und sich heute zugunsten IT-Kompetenzen und Fremdsprachenkenntnissen verschiebt.

Gerade auch in der Arbeitswelt steigen die Anforderungen und differenzieren sich aus. Die Sozialisierungsinstanzen Elternhaus, Schule und peer group kommen ihrer Aufgabe nicht mehr ausreichend für das Leben auch in der Wirtschaft nach. Die Flexibilität der Arbeitsverhältnisse steigt und Laufbahnen gestalten sich weniger einförmig als in der Vergangenheit. Zudem werden Routinetätigkeiten unwichtiger – im gleichen Maße steigen Tätigkeitsanforderungen mit Blick auf Innovation und Kreativität.

Professionelle Beratungsleistungen drängen sich vor diesem Hintergrund als ein Erfordernis auf. Allerdings stellen sich damit Grundfragen, welches Spektrum und welche Tiefe Beratung aufweisen muss. Zudem erheben sich Fragen nach der Qualität und nach professionellem Handeln.

Vielfalt der Beratungsangebote entspricht dem betrieblichen Bedarf

Auf dem Gebiet der Beratung von Bildung, Beruf und Beschäftigung wird eine Vielfalt an Beratungsleistungen angeboten. Sie unterscheiden sich mannigfaltig mit Blick auf die Spezialisierung, die Zielgruppe und ihre – größe, ihre Angebotsform, ihre Methodik, ihre Dauer und bei anderen Faktoren.

Diese Vielfalt ist eine Grundbedingung dafür, um die Passgenauigkeit von Beratungsleistungen für Unternehmen zu gewährleisten. Um den besonderen und spezifischen Bedarfen und Erfordernissen eines Betriebs zu entsprechen, müssen Berater ein geeignetes Profil aufweisen. Das ist die Grundvoraussetzung für mehrere Dimensionen einer betrieblichen Beratung mit Blick auf Bildung und Beschäftigung: zunächst ist der praktische Zugang zu betrieblichen Verantwortlichen nur möglich, wenn der Berater Vorerfahrungen in der Branche und für die Thematik nachweisen kann. Ein gewisser ‚Stallgeruch' und eine gemeinsame Sprache sind ein wichtiges Moment. Dann entfaltet sich Akzeptanz bzw. Überzeugungskraft einer Beratung nur dann, wenn der Berater an die Unternehmenskultur und die Traditionen eines Unternehmens anknüpfen kann. Schließlich muss die Leistung des Beraters dem konkreten Bedarf des Einzelfalls entsprechen und muss im Rahmen der gegebenen Möglichkeiten verbleiben.

Erfolgfaktoren als Qualitätskriterien definieren

Auf dem Beratermarkt ist es daher erforderlich, klare und konkrete Leistungsversprechen zu formulieren. Nur so kann ein Matching zwischen Anbieter und Nachfrager stattfinden. Und um eine betriebsnahe Beratungsleistung zu optimieren, sind also die Erfolgsfaktoren zu definieren, wie Profil bzw. Erfahrungshintergrund, Transparenz über Leistungsversprechen, konkrete betriebliche Kenntnisse, Klarstellung der Methode, ziel- und passgenaue Handlungsempfehlungen usw. Diese Erfolgsfaktoren entsprechen dem Status eines Standards für die Beratung im Bereich von Beruf, Bildung und Beschäftigung. Ein Fortschritt stellt in diesem Zusammenhang die Formulierung eines Leitbildes dar, welches die Erfolgsfaktoren professionellen Handelns niederlegt.

Modell professionellen Handelns statt verbindlicher Professionalisierung

Alternativ dazu werden im heutigen Diskurs über die Beratung auch Modellvarianten vorgeschlagen, die sich an einem Konzept einer flächendeckenden und institutionalisierten Beratungsinfrastruktur orientieren. Damit soll

eine Grundversorgung für alle möglichen Beratungsbedarfe geschaffen werden. Damit gehen auch Vorstellungen einer Professionalisierung bzw. der Aus- und Weiterbildung der Berater einher, die sich an öffentlichen bzw. staatlichen Vorgaben von Standards orientieren soll. Die Frage der Finanzierung wird mit der Hoffnung beantwortet, dass der Staat für die Beratung Verantwortung übernehmen solle.

Das allerdings ist ein Wunschkonzert, welches mehr als Misstöne produzieren könnte. Denn die Vielfalt von Beratung entzieht sich einer einförmigen Grundausbildung des ‚Beraters'. Vielmehr ist darauf zu achten, dass Spezialisierungen und Quereinstiege als konstitutive Elemente des Beratungsangebots erhalten bleiben. Ein Modell professionellen Handelns ist daher besser geeignet als eine verbindliche Professionalisierung. Die Formulierung von qualitativen Standards muss sich auch daran ausrichten.

Transparenzrahmen statt Regelungen

Ein Transparenzrahmen ist daher auch einem Regelungsrahmen vorzuziehen. Eine Verbindung mit den derzeitigen Entwicklungen zu einem Europäischen Qualifikationsrahmen ist erforderlich, da sich auch nicht geregelte Tätigkeitsprofile der Arbeitswelt einpassen sollten, um den Zielsetzungen des EQFs entsprechen zu können. Der Frage einer Niveauzuordnung müssten aber zunächst eine Sammlung bestehender Beratungsprofile und ihre Analyse der Outcome-Orientierung vorangehen.

Weitere Beratungsforschung und –theorie notwendig

Erforderlich sind zum jetzigen Zeitpunkt auch weitere Anstrengungen in der Theoriebildung. Denn die Formulierung eines Leitbildes setzt voraus, dass der Erfolg eines Beratungsprozesses auch exakter bestimmt werden kann als das derzeit der Fall ist. Zudem sollten Beratungsthemen und –prozess tiefgehender analysiert werden, um die ganzheitliche Optimierung der Beratung vorantreiben zu können.

Mittelfristig sind Verbesserung und Ausweitung der Beratung durch weitere Schritte zu erreichen, wie die Flankierung mit Unterstützungsinstrumenten (z.B. beim Controlling), der Schaffung von Transparenz auf dem Markt (z.B. über Formulierung von Leitbildern und Dokumentationsformen) und des Angebots von spezifischen Weiterbildungsthemen für Berater (z.B. methodische Verfahren).

Beratung für Bildung, Beruf und Beschäftigung ist wichtig und wird wohl zukünftig an Bedeutung zunehmen. Gerade die Verbindung zwischen Bildung und Arbeitsmarkt, somit der Wirtschaftswelt, sollten Grundsatz und Orientierungspunkt bei der weiteren Diskussion um die Förderung der Beratung bleiben.

Statement des Deutschen Volkshochschulverbandes

Dr. Susanne Kraft

1. Einschätzung des Bedarfs nach generellen Qualitätsstandards und professionellen Kompetenzprofilen für den Bereich Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung:

Für den Bereich Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung sieht der DVV einen Bedarf an allgemein anerkannten Qualitätsstandards und an der Entwicklung und Formulierung von professionellen Kompetenzprofilen.

Beratung als spezifische pädagogische Dienstleistung ist eine verantwortungsvolle Aufgabe, die entsprechende professionelle Kompetenzen bezogen auf die Gestaltung des Beratungsprozesses und Kenntnisse über die jeweilige Zielgruppe, aber auch Klarheit über Rollen im Beratungsprozess sowie weiterer wichtiger Rahmenbedingungen von Beratung erfordern. Diese Kompetenzen/ Kompetenzprofile werden in der Expertise von Prof. Schiersmann differenziert herausgearbeitet und dargestellt.

Heute unterliegen nahezu alle Produkte und Dienstleistungen mehr oder weniger strengen Qualitätsvorschriften, die dokumentiert und einer systematischen Qualitätsprüfung unterzogen werden. Obwohl Bildungsberatung für den Lebens- und Berufsweg des Einzelnen von großer Bedeutung ist, weil sie dabei hilft, vorhandene Begabungen und Potentiale zu erkennen und die Entwicklungen der wesentlichen Fähigkeiten und Fertigkeiten voranzubringen, unterliegt sie in aller Regel keiner Qualitätsprüfung. Oft fehlen in der Beratung (wie im übrigen auch für andere Tätigkeitsfelder der Weiterbildung wie beispielsweise im Bereich der Kursleiterqualifizierung) fachliche Standards und qualifikatorische Mindestanforderungen an das Personal, so dass in diesem Bereich im Grunde genommen jede/r tätig sein kann, ohne einen Kompetenznachweis über seine Beratungs- oder erwachsenenpädagogischen Grundkenntnisse vorweisen zu müssen. Aus unserer Sicht sollten Standards deshalb Kernkompetenzen definieren und Mindestanforderungen beinhalten. Im Hinblick auf Kundenorientierung können Standards Transparenz herstellen, im Hinblick auf die Profession wird eine Aufwertung der pädagogischen Dienstleistung erreicht.

2. Einschätzung des Rahmens für Qualitätsstandards, Anmerkungen und Ergänzungsbedarf

Der Rahmen ist gut gesetzt, die Standards sind so formuliert, dass sie nicht zu abstrakt sind (wie beispielsweise bei der DIN für den Bereich E-Learning), sondern breit anwendbar und für die Einrichtungen auch spezifizierbar. Notwendig wäre es, noch stärker auf die Kernkompetenzen zu fokussieren sowie Differenzierungen in den Niveaustufen bei den unterschiedlichen spezifischen Beratungsfeldern vorzunehmen.

Zwei Anmerkungen zum Rahmen:

- Beim Element Beratungsprozess sollte man bei P2 die Kategorien „Klärung der Bedürfnisse“ und „Klärung der Ziele“ trennen, weil damit inhaltlich und zeitlich unterschiedliche Aufgaben angesprochen sind.
- Der Begriff „adäquat“ („adäquater Beziehungsaufbau“, „adäquate Hilfe“) ist sehr unscharf und müsste präzisiert werden.

3. Einbezug gesetzlicher Qualitätskriterien, Standards von Verbänden, ethischer Verhaltenskodex

Sofern vorhanden, sollten Beratungsstandards bzw. Verhaltenscodices von Verbänden und Einrichtungen einbezogen bzw. Bezüge zu ihnen hergestellt werden. Die Volkshochschulen beispielsweise haben in der Regel ein formuliertes Leitbild, das den pädagogischen Auftrag/Bildungsauftrag, Beratungsaufgaben beschreibt und Qualitätskriterien enthält/ formuliert.

4. Welche konkreten Beiträge können in den Prozess der Entwicklung von Qualität und Professionalität eingebracht werden?

Im gesamten Volkshochschulbereich sind Qualitätsentwicklung und Professionalitätsentwicklung seit langem ein wichtiges Thema. Ganz aktuell steht die Professionalitätsentwicklung des pädagogischen Personals (insbesondere bezogen auf die Lehrenden/Kursleitungen) im Fokus. Das Ziel ist auch hier, Kompetenzprofi-

le zu beschreiben und verbindliche Qualifikations- und Qualitätsstandards zu entwickeln und zu setzen. Parallel zur Expertise von Prof. Schiersmann wurde hierzu von Dr. Kraft/Prof. Seitter auf Anregung des Innovationskreises Weiterbildung eine Expertise zur Umsetzbarkeit und Machbarkeit erstellt. Es gibt viele Parallelen und Schnittmengen zwischen den Expertisen und den daraus resultierenden Empfehlungen zur inhaltlichen Weiterarbeit (Kompetenzorientierung, Berücksichtigung internationaler, insbesondere europäischer Bestrebungen, Anpassung an den EQF/DQR, Strukturierung von Aus- und Fortbildung mit der Schaffung von Anschlussmöglichkeiten an Hochschulen…). Es ist aus unserer Sicht wichtig, die Weiterentwicklung der Kompetenzprofile und Standards aufeinander abstimmen.

5. Würden Sie sich in Ihrem Verband für die Umsetzung allgemeiner Standards und Kompetenzprofile für Berater/innen einsetzen?

Der Beratungsbereich hat auch für die Volkshochschulen eine immer wichtigere Bedeutung. Als öffentliche und kommunale Weiterbildungseinrichtungen werden sie dabei– wie jüngst bei der „Bildungsprämie oder zuvor beim „Bildungscheck NRW“ – zunehmend von staatlichen Stellen als Partner beauftragt, Beratungsaufgaben zu übernehmen.

Beratung findet an sehr unterschiedlichen Stellen statt und wird von unterschiedlichen Personengruppen durchgeführt: Systematische Weiterbildungsberatung im Vorfeld konkreter Maßnahmen, Beratung bei der Auswahl eines Kurses, Einstufungsberatung und Lernberatung während der laufenden Kurse. Zielgruppenspezifische Beratungen, etwa für Migranten/-innen oder Senioren/-innen gewinnen an Bedeutung. Auch beim Verwaltungspersonal hat sich der Beratungsanteil in den Tätigkeitsprofilen deutlich erhöht. Ziel muss es sein, diese unterschiedlichen Formen der Beratung als pädagogische Dienstleistungen zu profilieren und zu professionalisieren. Zu berücksichtigen ist dabei, dass die mit Beratungsaufgaben betrauten Personen diese Aufgabe in der Regel nicht ausschließlich durchführen, sondern als Fachgebietsleitungen, Kursleiter/innen oder auch in der Verwaltung tätig sind. Beratung ist dann nur ein Teil ihrer Tätigkeit neben dem Lehren, Leiten, Managen, Verwalten oder Organisieren. Für den Weiterbildungsbereich ist es deshalb wichtig, diese Kompetenzprofile (neu) zu beschreiben und entsprechende Qualitätsstandards für weitere Tätigkeitsfelder zu formulieren (siehe Expertise Kraft/Seitter). Für die Teiltätigkeit „Beratung“ sollten dabei die von Prof. Schiersmann beschriebenen Standards übernommen und/oder angepasst werden.

6. Schritte und Beteiligung an der Umsetzung

Der von Prof. Schiersmann in der Expertise vorgeschlagene Weg eines Konsultationsprozesses mit Beteiligung der relevanten Akteure und Expert/inn/en ist nachvollziehbar, weil nur so Akzeptanz, Umsetzbarkeit und Implementierung gewährleistet werden können. Auch die Hinweise zum Thema Verbindlichkeit (S.133) sind gut, denn sie lassen (zunächst) unterschiedliche Arten der Regulierung (freiwillige Übernahme, Selbstverpflichtung bis hin zu gesetzlichen Regelungen) zu. Ein hohes Maß an Verbindlichkeit ist wichtig, denn sonst drohen die Standards aufgeweicht zu werden. Im Interesse einer breiten Akzeptanz ist es aber sicher besser, Verbindlichkeit über einen gemeinsamen Entwicklungs- und Implementierungsprozess herzustellen, anstatt direkt nach gesetzlichen oder berufsrechtlichen Regelungen zu rufen. Aber auch diese sollten nicht von vorneherein ausgeschlossen werden.

Stellungnahme des Deutschen Verbands für Bildungs- und Berufsberatung (dvb)

Lothar Müller-Kohlenberg

1. Wer ist der dvb?
2. Welche Zielvorstellungen hat der dvb?
3. Welche Beiträge kann der dvb zur Umsetzung des vorgeschlagenen Qualitätsentwicklungsrahmens leisten?

1. Wer ist der dvb?

Der dvb ist der weltanschaulich und politisch unabhängige Fachverband für Bildungs- und Berufsberatung in Deutschland. Er vertritt zurzeit ca. 700 Mitglieder und setzt sich seit seiner Gründung im Jahr 1956 für die Förderung und Weiterentwicklung von *professioneller, internationalen Standards entsprechender Bildungs- und Berufsberatung* ein. Der dvb versteht Bildungs- und Berufsberatung als verantwortungsvolle gesellschaftliche Dienstleistung, als Beitrag zur Verwirklichung der Berufswahlfreiheit und der gesellschaftlichen Teilhabe von Menschen.

Der im Jahr 2004 um den Begriff *Bildungsberatung* erweiterte Verbandsnamen trägt der nationalen und internationalen Entwicklung Rechnung (OECD/EU): Bildungs- *und* Berufsberatung umfassen eine Vielzahl von lebensbegleitenden Beratungsangeboten, die unter verschiedenen Bezeichnungen für Jugendliche und Erwachsene durch öffentliche und private Anbieter bereitgestellt werden. Für alle dort tätigen Beraterinnen und Berater steht der dvb als Fachverband offen.

Der dvb ist Mitglied

- im „Nationalen Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung e.V."
- in der „Deutschen Gesellschaft für Beratung e.V."
- in der „Internationalen Vereinigung für Schul- und Berufsberatung".

2. Welche Zielvorstellungen hat der dvb?

Seit seinem Bestehen setzt sich der dvb ein für:

- Sicherung und Steigerung von Qualität beruflicher Beratung
- Weiterentwicklung wissenschaftlicher Grundlagen von Beratung
- Schutz der Ratsuchenden vor unqualifizierten BeraterInnen
- Aus- und Weiterbildung von BeraterInnen
- rechtliche Anerkennung des Berufes
- Darstellung von Aufgaben qualifizierter beruflicher Beratung in der Öffentlichkeit.

Mit dem Wegfall des Alleinrechts der Bundesanstalt für Arbeit auf berufliche Beratung hat der Gesetzgeber seit 1998 den bis dahin bestehenden Berufsschutz aufgegeben und auf jegliche berufsethische, qualifikatorische oder rechtliche Zugangsbeschränkungen verzichtet. Daher hat der dvb umgehend ein *BerufsBeratungsRegister (BBR)* eingerichtet, um allen AnbieterInnen von Beruflicher Beratung die Möglichkeit zu geben sich registrieren zu lassen, und zwar auf der Grundlage der Anerkennung einheitlicher Qualitätsstandards der IAVEG/AIOSP und des dvb sowie des Nachweises regelmäßiger fachlicher Fortbildung und Supervision.

Um in der Öffentlichkeit eine sachgerechte und authentische Wahrnehmung der anspruchs- und verantwortungsvollen Beratungsaufgaben zu unterstützen, hat der dvb - auch auf der Basis internationaler Standards - im Jahr 2007 ein *Berufsbild „Berufsberater/Berufsberaterin"* entwickelt.

Dieses Berufsbild ist ein wesentlicher Baustein der vielfältigen Aktivitäten des dvb zur Professionalisierung. Es enthält ein breit differenziertes, klar strukturiertes Bündel an beraterischen

Kompetenzen und auch Hinweise auf praktische Verfahren zur Qualitätssicherung.

3. Was erwartet der dvb von einer Umsetzung des vorgeschlagenen Qualitätsentwicklungsrahmens und welche Beiträge kann der dvb dazu leisten?

3.1. Im Aufgabenfeld von Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung sieht der dvb dringenden Bedarf nach generellen Qualitätsstandards als Grundlage für verbindlich einzuführende Kompetenzprofile und damit als Maßgaben für Aus- und Fortbildungen. Dies vor allem auch im Interesse der Identifizierung von unzureichend qualifizierten Personen und/oder Trägern in diesem Feld. Solange Anbieterorganisationen solche Standards nicht konsequent umsetzen, sind sie von öffentlicher Finanzierung oder Förderung auszuschließen.

3.2. Der in der Studie von Frau Prof. Schiersmann vorgelegte Qualitätsentwicklungsrahmen mit dem systemisch begründeten Entwurf eines Standard-Katalogs und eines Kompetenz-Katalogs stützt sich auf international ausgewiesene Quellen. Er vermeidet die Gefahr theorieloser Operationalisierung. Er eröffnet den Diskurs mit WissenschaftlerInnen ebenso wie mit politisch Verantwortlichen. Der dvb begrüßt und unterstützt diesen Ansatz zur Fundierung von Qualität und Professionalisierung ohne Einschränkung oder Vorbehalt.

3.3. Die vorgelegten Standards greifen zu weiten Teilen die bereits von professionellen Verbänden genutzten Vorlagen auf (vgl. S. 150 ff) und systematisieren sie zum Teil neu. Die bewährten Standards des dvb sind über weite Strecken inhaltsgleich bzw. kompatibel. Diskussionswürdige Diskrepanzen sind nicht erkennbar.

Ein ethischer Verhaltenskodex könnte möglicherweise zum besseren inhaltlichen Verständnis von Standards beitragen.

3.4. Der dvb ist im Rahmen seiner ehrenamtlichen Möglichkeiten stark engagiert, Qualität und Professionalität weiterzuentwickeln, beispielsweise durch:

- Öffentlichkeitsarbeit (z.B. öffentliche Anhörung in Berlin 2006 sowie laufende Pressearbeit)
- Angebote zur fachlichen Fortbildung in den Regionen
- Registrieren und Veröffentlichen qualifizierter BeraterInnen im BerufsberaterRegister
- fachliche Publikationen (Verbandszeitschrift, Internet-Plattform[1])
- Weiterentwicklung des Berufsbildes
- Erfahrungsaustausch mit PolitikerInnen der Legislative und Exekutive

3.5. Für die Umsetzung allgemeiner Standards und eines Kompetenzprofils bietet es sich an, ein auf breitem Konsens beruhendes Akkreditierungssystem (z.B. ECGC-Certificate/ MEVOC oder BBBP/EVGP) zu implementieren, das auch internationalen Ansprüchen genügt. Der dvb wäre ggf. bereit, bei seinen Mitgliedern für eine solche (freiwillige) Akkreditierung zu werben.

3.6. Der dvb regt an, die interessierte Fachöffentlichkeit mit den Ergebnissen der Studie bekannt zu machen und insbesondere politisch Verantwortliche (in Bund, Ländern und Kommunen) für den Diskurs zu gewinnen. Beispielsweise wäre eine Fachtagung ein geeigneter Rahmen hierfür.

Als konkrete Beteiligungsformen kann der dvb anbieten:

1. Mitwirkung an dem geplanten Qualitätszirkel des nfb
2. Mitarbeit in der Arbeitsgruppe „Qualitätsmanagement“ der Dt. Ges. für Beratung e.V.
3. Weiterentwicklung des Berufsbildes des dvb (Implementierung der Standards)
4. Wissenschaftliche Informationsleistungen im „Forschungs-Forum“ des dvb sowie bei Einzelanfragen von Studierenden und Doktoranden
5. Fachbeiträge in der verbandseigenen Zeitschrift „FORUM“
6. Thematisierung im Rahmen der Jahresarbeitstagungen des dvb.

[1] www.dvb-fachverband.de

Stellungnahme der Deutschen Gesellschaft für Karriereberatung (DGfK)

Susanne G. Rausch / Brigitte Scheidt

1. Wissenswertes über die DGfK und ihre Mitglieder

Die DGfK ist ein Zusammenschluss freiberuflicher KarriereberaterInnen zu einem gemeinnützigen Verein. Die Mitglieder sind ambitionierte und erfahrene Beraterinnen und Berater, die das Thema Karriereberatung ständig weiterentwickeln und sich selbst fachlich auf dem neuesten Stand halten. Die Gesellschaft versteht sich selbst auch als Forum für die wissenschaftliche Begleitung, Weiterentwicklung und Dokumentation der Fachdisziplin Karriereberatung. Die Mitglieder der DGfK erkennen die Qualitätsstandards, Prinzipien und ethischen Grundsätze der Gesellschaft an und setzen diese in der Beratungspraxis um. Sie sind bereits seit mehreren Jahren als KarriereberaterInnen im Markt tätig. Ihr beruflicher Hintergrund ist unterschiedlich: in der Regel verfügen sie über eine akademische Ausbildung, langjährige Berufserfahrung sowie Zusatzqualifikationen im Bereich Coaching und Training. Gemeinsam ist ihnen ein hoher Qualitätsstandard und entsprechend hohe Investitionen in die eigene Qualifizierung und Professionalisierung.

2. Bedarf an generellen Qualitätsstandards und professionellen Kompetenzprofilen

Durch die jüngsten Entwicklungen auf dem Markt ergibt sich eine Reihe von Problemen:

- Die steigende Nachfrage führt zu vielen Anbietern mit relativ niedrigem Qualitätsniveau.
- Parallel dazu erscheint eine Vielzahl an Publikationen/Ratgebern mit zweifelhafter Qualität.
- Die wachsende Anzahl der Anbieter führt zu Intransparenz am Markt und Preisdumping.
- Der Wandel der Arbeitswelt erfordert ständige Weiterbildung auch für erfahrene BeraterInnen.
- Weiterbildung muss auch für Selbstständige finanzierbar und realisierbar sein.

Fazit 1: Hoher Bedarf nach generellen Qualitätsstandards zur Orientierung für Ratsuchende,

Fazit 2: Um Qualität zu gewährleisten, braucht es ein Problem- und Qualitätsbewusstsein auf der
Basis klar definierter Kriterien und Merkmale.

Fazit 3: Bedarf nach generellen Qualitätsstandards und professionellen Kompetenzprofilen als Basis für dringend benötigte Aus- und Weiterbildungsangebote für BeraterInnen.

3. Einschätzungen der Ergebnisse der Studie von Frau Prof. Schiersmann

Die Studie leistet einen wichtigen Beitrag und stellt eine solide Basis für die Entwicklung von allgemeinen Qualitätsstandards und für eine systematische Professionalisierung in der Beratung.

Die entwickelten Standards und das Kompetenzprofil liefern hilfreiche Orientierungspunkte und bieten eine ideale Grundlage für die systematische Weiterentwicklung. Dies muss allerdings mit Blick auf die unterschiedlichen Anforderungen der Praxis unbedingt weiter ausdifferenziert und weiterentwickelt werden. Die DGfK teilt die Empfehlungen für die zukünftige Ausgestaltung von Aus- und Weiterbildungsangeboten, wobei die Anerkennung und Zertifizierung vorhandener Kompetenzen für die DGfK-Mitlgieder ein zentraler (im Sinne von: kritischer) Aspekt ist.

Evaluation als Qualitätsstrategie erscheint ebenso sinnvoll wie die Entwicklung und Adaption geeigneter Evaluationsverfahren.

Der Qualitätsentwicklungsrahmen (QER) als Metamodell bietet eine geeignete Basis für eine einheitliche Qualitätspolitik. Nachhaltig unterstützt die DGfK Vorschläge zu einer kostengünstigen, externen Unterstützung der Akteure bei der Implementierung von Qualitäts-

standards und Qualitätssicherungsmaßnahmen!

4. Einbeziehung bestehender Qualitätskriterien in die Entwicklung von Qualitätsstandards

Aus Sicht der DGfK sollten bestehende Qualitätskriterien und –merkmale in jedem Fall in die Entwicklung von Qualitätsstandards einbezogen werden. Darüber hinaus sollte sich die Entwicklung von Qualitätsstandards im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses and en jeweils sich ändernden Marktbedingungen orientieren. Auch die Bedeutung eines ethischen Verhaltenskodexes ist dabei nicht zu unterschätzen.

5. Mögliche Beiträge der DGfK zur weiteren Entwicklung von Qualität und Professionalität

Die DGfK tritt seit ihrer Gründung für die Entwicklung von Qualität und Professionalität ein – von daher ist sie grundsätzlich bereit, sich hier aktiv einzubringen. Da die Mitglieder überwiegend selbstständig am Markt tätig sind, ist jedoch ein ehrenamtliches Engagement nur begrenzt möglich. Allerdings verfügen die DGfK-Mitlgieder über eine umfassende Praxiserfahrung, die sie nutzbringend in die Diskussion und den weiteren Prozess einbringen können (z.B. die Bereitstellung von Best Practice, Fallstudien und andere Beiträge im Rahmen von Publikationen oder Aus- und Weiterbildungsveranstaltungen). Die DGfK ist derzeit dabei, ein eigenes Weiterbildungsangebot für Praktiker zu entwickeln und grundsätzlich bereit, sich hierbei an den formulierten Standards und Leitlinien zu orientieren. Da die DGfK-Webseite ein von Ratsuchenden ebenso wie von Beratern hoch frequentiertes Informationsportal darstellt (Google-Platzierung Seite 1), kann dies für eine Presse- und Öffentlichkeitsarbeit zur Verfügung gestellt werden.

6. Umsetzungsschritte der Empfehlungen aus der Studie und Beteiligung der DGfK

Der von Frau Prof. Schiersmann und ihren MitarbeiterInnen vorgeschlagene Konsultationsprozess erscheint eine ebenso sinnvolle wie notwendige Vorgehensweise. Die DGfK ist gerne bereit, sich im Rahmen einer Expertengruppe zu engagieren. Einer Selbstverspflichtung steht unsererseits nicht entgegen.

Stellungnahme des Deutschen Vereins für Öffentliche und Private Fürsorge – Antworten zu den Leitfragen

Petra Fuchs

1. Aus der Perspektive der Praxis und Ihrer Organisation: Wie schätzen Sie den Bedarf nach generellen Qualitätsstandards und professionellen Kompetenzprofilen für den Bereich der Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung ein?

Die Beratung für Bildung, Beruf und Beschäftigung hat insbesondere im Rahmen des Lebenslangen Lernens eine hohe Bedeutung. Eine gute Beratung eröffnet Zugänge, ermöglicht Teilhabe und Integration vor allem auch benachteiliger Menschen. Sie befördert Chancengleichheit und trägt damit letztendlich bei zu einer Ausschöpfung der gesellschaftlichen Begabungs- und Leistungsreserven, auf die angesichts der demografischen Entwicklung nicht verzichtet werden kann. Beratung ist Kernelement sozialer Dienstleistungen und bewirkt zentrale Weichenstellungen mit durchaus auch kostenrelevanten Folgen.

Eine Verständigung über Qualitätsstandards ist notwendig, um diesen hohen Ansprüchen gerecht zu werden. Qualitätsstandards sind insbesondere auch im Interesse derjenigen, die Beratung in Anspruch nehmen und im Interesse der Kostenträger erforderlich, um den wünschenswerten Wettbewerbs in notwendigem Maß zu regulieren und transparent zu machen. Die Erfahrungen in den verschiedenen Feldern sozialer Arbeit haben gezeigt, dass - insbesondere dort wo solche Qualitätsstandards entwickelt wurden – solche Effekte eintraten, z.B. im Bereich der Supervision.

Kompetenzprofile sind Grundlage für eine qualitativ hochwertige Aus- und Weiterbildung. Sie gewinnen vor allem im Zuge der europäischen Entwicklung und im Hinblick auf den DQR an Bedeutung. Auch hierfür gibt es also einen Bedarf.

Der Deutsche Verein hat in vielen Gutachten und Stellungnahmen immer wieder auf die Notwendigkeit von Qualitätsstandards und guter Ausbildung in der Beratung hingewiesen. Ein Beispiel dafür sind die Empfehlungen zu Qualitätsstandards für das Fallmanagement im Wirkungskreis des SGB II. Der Deutsche Vereine hat in diesem Papier nicht nur Standards für die einzelnen Prozessschritte beim Fallmanagement definiert sondern auch jeweils individuelle und institutionelle Ressourcen benannt, die gegeben sein müssen, damit Fallmanagement auf einem hohen qualitativen Niveau stattfinden kann. Dieses Papier wird jetzt aktuell weiterentwickelt. Das ist ein Beispiel an dem man sehen kann, dass der Deutsche Verein an vielen Punkten für die Sicherung von Beratungsqualität eintritt, besonders im Hinblick auf den Kontext von Beruf und Beschäftigung.

2. Wie schätzen Sie den in der Studie von Frau Professor Schiersmann und gestern diskutierten Rahmen für Qualitätsstandards ein? Sehen Sie hier Ergänzungsbedarf, wenn ja, in welchen Bereichen?

Der vorgestellte Rahmen für Qualitätsstandards bietet eine gute Basis für eine arbeitsfeldübergreifende Fachdiskussion und einen breiten Konsens. Ergänzungsbedarf sehe ich zunächst vor allem im Hinblick auf die Einbeziehung von Supervision und kollegialen Beratungssystemen.

3. Wie könnte man schon bestehende gesetzliche Qualitätskriterien bzw. –merkmale oder die bereits von professionellen Verbänden genutzten in zu entwickelnde Standards einbeziehen? Ist Ihrer Ansicht nach auch ein ethischer Verhaltenskodex erforderlich?

Es müsste zunächst eine Prüfung erfolgen: Wo gibt es bereits entsprechende gesetzliche Regelungen? Wenn ja, haben sie sich bewährt? Eventuell müsste versucht werden, Änderungen zu erreichen oder entsprechende Regelungen neu aufzunehmen. In der im Anhang 21 enthaltenen Liste ist z.B. das SGB II nicht enthalten.

Die in Fachverbänden entwickelten Standards, die z.B. die der DGCC, der DGSv, des DBSH oder die des Deutschen Vereins sollten genutzt, einbezogen oder feldspezifisch ergänzend herangezogen werden. Das ist, und da kann man auch wieder auf das Fallmanagement im SGB II verweisen, ein beständiger Prozess. Es ist nicht damit getan, einmal auf etwas hinzuweisen und dann zu erwarten, dass man auf die Umsetzung keinen Blick mehr werfen müsste. Es kommt darauf an, ständig auf die Erfüllung dieser Standards zu pochen.

Ein ethischer Verhaltenskodex ist erforderlich und im Kontext der Sozialen Arbeit ja auch schon definiert. Diese ethischen Grundsätze beziehen sich selbstverständlich auch auf Beratungsleistungen: zum Beispiel die Verpflichtung, die Privatsphäre und die Lebenssituation der Klientel zu achten, die Pflicht, über Rechte und Pflichten aufzuklären, Transparenz zu schaffen, Aufzeichnungen den Klienten zur Verfügung zu stellen, aus den Beziehungen keinen unberechtigten Vorteil zu ziehen, die Vertraulichkeit von Daten zu wahren etc. All das sind ethische Grundsätze, die in der Sozialen Arbeit – die zu großen Teilen Beratungsarbeit ist – auch befolgt werden.

4. Welche konkreten Beiträge können Sie in den Prozess der Entwicklung von Qualität und Professionalität einbringen?

Der Deutsche Verein begleitet die Entwicklung von Qualität und Professionalität in den Feldern sozialer Arbeit über Positionspapiere, Stellungnahmen zur Gesetzgebung, Empfehlungen zur Umsetzung sowie über die Förderung der Fachdiskussion durch Veröffentlichungen und Kongresse/Fachtagungen. Das Beispiel vom Fallmanagement zum SGB II wurde bereits angesprochen.

Der Deutsche Verein könnte Forum sein für die Empfehlung von Standards, die von seinen Mitgliedern im breiten Konsens getragen werden, insbesondere auch von den freien und öffentlichen Trägern sozialer Dienste und Einrichtungen. In seinen Gremien wird allerdings das fachliche Wünschenswerte immer auch unter dem Aspekt des "praktisch Machbaren" geprüft. Aufgrund seiner Mitgliedsstruktur kann sich der Deutsche Verein nur nach Verabschiedung durch sein Präsidium in anderen Zusammenhängen erarbeitete Papiere und Empfehlungen zu eigen machen.

Der Deutsche Verein hat eine große und anerkannte Kompetenz im Bereich des Sozialrechts. Diese könnte für die Weiterentwicklung der gesetzlichen Grundlagen der Beratung- z.B. im Bereich des SGB II - genutzt werden. Das geschieht ja durchaus auch, weil der Deutsche Verein in der Diskussion um die Neuordnung der Aufgabenwahrnehmung beim SGB II auch an vielen Stellen darauf hingewiesen hat, dass organisatorische Fragen immer im Hinblick darauf beantwortet werden müssen, dass eine qualitativ hochwertige Dienstleistung möglich bleibt.

Auch ist der Deutsche Verein gebeten worden, die Entwicklung des DQR im Bereich der (beruflichen) Bildung zu begleiten. Dies bedeutet in der jetzigen Entwicklungsphase vor allem daran mitzuwirken, dass in den zu entwickelnden Strukturen die spezifischen Belange des Sozial-, Erziehungs- und Gesundheitswesens einfließen. Hierzu gehört, dass die Kompetenzen der freien und öffentlichen Wohlfahrtspflege auch bei der Einrichtung von zuständigen Stellen zur Bewertung von Qualifikationen und Kompetenzen berücksichtigt werden.

5. Würden Sie in Ihren Verbänden für die Umsetzung allgemeiner Standards und eines Kompetenzprofils für Beraterinnen und Berater etwa im Rahmen eines Akkreditierungssystems eintreten?

Aussagen sind zurzeit nicht möglich. Eine Diskussion darüber müsste erst noch geführt werden.

6. Welche konkreten Schritte sehen Sie für die Umsetzung der Vorschläge der Studie – und wie stellen Sie sich Ihre konkrete Beteiligung vor?

Die Standardentwicklung ist wichtig, erforderlich ist aber auch eine Verstetigung. Deshalb sollte die Umsetzung unter Einbeziehung von Praktikern diskutiert und Erfahrungen für eine kontinuierliche Fortschreibung genutzt werden.

Die Empfehlungen der Studie können in den Gremien des Deutschen Vereins vorgestellt und diskutiert werden. Insbesondere der Fachausschuss Soziale Berufe kommt dafür in Betracht. Außerdem ist eine Einbeziehung einzelner Ergebnisse und Vorschläge der Studie in die Fortschreibung der Empfehlungen des Deutschen Vereins zu Qualitätsstandards für das Fallmanagement zu prüfen.

Stellungnahme der Deutschen Gesellschaft für Beratung (DGfB)

Jörg Fellermann

Vorbemerkung

Das Nationale Forum für Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung e.V. (nfb) und das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) haben die DGfB zur Abgabe einer Stellungnahme zur o.g. Expertise und damit zu einem Diskussionsprozess eingeladen, der die Qualität der Bildungs- und Berufsberatung in Deutschland zum Gegenstand hat. Die DGfB bedankt sich für diese Einladung herzlich und beteiligt sich gern. Die DGfB versteht die vorgelegte Expertise als einen systematischen Ordnungsversuch für einen besonderen Sektor personen- und organisationsbezogener Beratung und begrüßt diesen ausdrücklich. Die deutliche Orientierung der Expertise am „Machbaren" ist dabei zugleich von Vorteil wie von Nachteil und möglicherweise der besonderen Aufmerksamkeit des Themas geschuldet. Die folgende Stellungnahme folgt der Systematik der o.g. Expertise; sie ist dabei keineswegs als abschließend sondern als Grundlage für weitere Diskussionen zu verstehen, an denen sich die DGfB gern beteiligen wird.

Selbstverständnis und Ziele der DGfB

Die DGfB ist der 2004 gegründete Dachverband von derzeit insgesamt 32 Berufs- und Fachverbänden, in denen insgesamt ca. 20.000 Berater/innen organisiert sind. Ziel der DGfB ist die Förderung arbeits- und lebensweltbezogener Beratung auf der Grundlage eines gemeinsamen Beratungsverständnisses aller Mitglieder [2]. Diese Arbeit dient der Qualitätsentwicklung von Beratung, der Schaffung von Transparenz auf dem Beratungsmarkt, dem Schutz der Verbraucher rsp. der Beratenen, der fachlichen Einflussnahme auf relevante politische Prozesse sowie der Profilbildung und Professionalisierung der Berater/innen.

Anknüpfungspunkte zur Expertise

Die DGfB verfügt als Dachorganisation vor dem Hintergrund ihres weit gefassten Beratungsverständnisses über Wissen und Erfahrungen insbesondere zu den Kernthemen der Expertise: Qualität und Professionalität in der Beratung. Sie arbeitet ihrerseits in eigenen Arbeitsgruppen intensiv an Fragen der Kompetenz von Berater/innen, der Qualität von Beratung oder der Essentials von Beratungsweiterbildungen. Mit diesem *sektorunabhängigen Wissen* beteiligt sich die DGfB gerne an dem durch das nfb und das BMBF angestoßenen Diskussionsprozess zur Qualität der Bildungs- und Berufsberatung.

Der Sektor Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung

Die Expertise unternimmt den dankenswerten Versuch, den hier in Rede stehenden Sektor von Beratung mit Hilfe verschiedener Kriterien zu umreißen und damit handhabbarer zu machen. Notwendigerweise muss dieser Umriss sich auf die *heute vorfindbare gesellschaftliche Situation* beziehen und die *heutige Realität von Beratung* erfassen. Gleichwohl könnte es an anderer Stelle lohnend sein, zentrale soziologische Bezugskategorien wie „Beruf", „Arbeit" „Organisation" oder „Profession" auch perspektivisch zu diskutieren. Die Expertise kann hierauf lediglich verweisen. Sehr deutlich wird ein besonderes Merkmal des Sektors: die Heterogenität sowohl der Anbieterorganisationen wie der Professionalität der Berater/innen. Für eine qualitativ anspruchsvolle Beratung zu Fragen von Bildung und Beruf liegt aus Sicht der DGfB hier eine besondere Herausforderung: *Wer andere in beruflichen Angelegenheiten mit hohem Anspruch berät, muss Fragen seiner eigenen Professionalität differenziert und nachvollziehbar beantworten können.* Grundsätzlich bleibt bei einem weiteren Diskussionsprozess zu erörtern, inwieweit die Beratung zu Fragen von Bildung, Beschäftigung und Beruf nicht auch heute schon durch anders aufgestellte Berater/innen wahrgenommen wird und die „Sektorbildung" somit zu relativieren wäre; nach unserer Einschätzung kommen auch

[2] Vgl. „Das Beratungsverständnis der Deutschen Gesellschaft für Beratung e.V. (DGfB)" http://www.dachverband-beratung.de/pa_060711jmt/Dok_Berat_061.htm (12.11.2008)

Berater/innen anderer Sektoren nicht aus, ohne für Fragen der Ratsuchenden zum Thema Bildung, Beruf und Beschäftigung mehr als nur basal gerüstet zu sein.

Theorie der Beratung

Zu diesem Abschnitt der Expertise ist festzustellen, dass eine eindeutigere Beschränkung der theoretischen Aussagen *auf diesen Sektor von Beratung* hilfreich gewesen wäre. Zu einer umfassenden und übergreifenden „Theorie *der* Beratung" ist unseres Erachtens derzeit noch keine griffige Aussage möglich, da Wissenschaft und Forschung hier noch ausgesprochen diverse und ganz überwiegend sektoral zugeschnittene Aussagen liefern. Theoretische Arbeiten sind in vielen Einzelbereichen vorhanden: der Erziehungsberatung, der Ehe-, Familien- und Lebensberatung, der Berufsberatung, der Supervision, der Organisationsberatung u.v.m. Hier von einer Theorie *der* Beratung zu sprechen, wäre derzeit unangemessen, zumal auch die herangezogene Systemtheorie dahingehend befragt werden muss, ob sie wirklich allein die Komplexität beraterischer Wirklichkeit zu erklären in der Lage sein kann oder ob nicht vielmehr *multitheoretische Überlegungen* angestellt werden müssen. Es bleibt im Übrigen grundsätzlich zu fragen – und die Expertise lässt dies unseres Erachtens offen –, *auf welches Ziel und welchen gesellschaftlichen Wert hin* dieser Sektor von Beratung sich ausrichten will, muss und kann, und in welcher Weise dabei der *Reflexivität der Beratung* und der *Selbstreflexivität der Berater/innen* besondere Aufmerksamkeit geschenkt werden muss. Besonders kritisch anzumerken ist in jedem Fall der in diesem Abschnitt der Expertise unternommene Versuch, Überlegungen und Ergebnisse der Forschung zur Psychotherapie auf den Sektor der Bildungs- und Berufsberatung zu übertragen und dabei die so genannte „Störungstiefe" (S. 17) als wesentliches Unterscheidungsmerkmal zu markieren. Beratungstheorien aus anderen wissenschaftlichen Disziplinen bleiben in diesem Abschnitt in unangemessener Weise unberücksichtigt.

Qualitätsfragen

Die systematische Zusammenstellung von Grundlagen und Instrumenten zur Entwicklung und Sicherstellung von Qualität im Bereich von Beratung ist als hilfreich und orientierend zu begrüßen. Sie eröffnet gute Möglichkeiten, dass sich alle beteiligten Akteure auf einer einheitlichen begrifflichen Basis in einen umfangreicheren Abstimmungsprozess begeben können. Notwendigerweise macht eine solche Übersicht aber (noch) keine Aussage zu spezifischen Fragen dieses Abstimmungsprozesses, in denen unseres Erachtens erhebliche Brisanz liegt: Welche Sichtweise auf Qualität ist gegenüber welchen anderen möglicherweise vorrangig? Wie ließe sich auch unter Einbezug aller Akteure ein „zentraler Akteur" (der unseres Erachtens fehlt, aber erforderlich ist) installieren und vor allem legitimieren? Wie lassen sich fachliche und strategische Interessen der Beteiligten miteinander verbinden und zugleich voneinander trennen? Welche Rolle spielt das Bemühen von Berater/innen, Qualitätsfragen mit dem Versuch einer durch Verbände gestützten Professionsbildung zu beantworten? Wie und zu welchem Zeitpunkt kann die Qualitätsdiskussion innerhalb des Sektors Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung in einen weiteren Rahmen gestellt werden, der „fremde" Beratungsexpertise oder „fach-ferne" Diskurse zu „Fragen des Guten" integriert, damit *Qualität ein lebendiges Thema* bleibt? Wie kann die „Pflicht zur Qualität" zu einer attraktiven „Kür" auch für Anbieterorganisationen und Berater/innen werden? Für die DGfB sind in solchen Fragen die Berater/innen selbst, ihre Ausbilder/innen sowie Wissenschaftler/innen die vorrangig zu berücksichtigenden Akteure, deren Qualitätsbewusstsein zugleich gefordert und gefördert werden muss[3].

Standards

Auch in diesem Abschnitt ist die systematische Darstellung dessen, was Standards einer Beratung im Sektor Bildung, Beruf und Beschäftigung sein können, zu begrüßen. Die in der Expertise zusammengestellten Standards bleiben allerdings vergleichsweise allgemein, so dass die etwas umgangssprachliche Frage „Wer wollte da ‚Nein' sagen?" erlaubt ist, zumal sie von den Autor/innen implizit selbst gestellt wird. Der Blick über die Grenzen des Sektors Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung – weiter noch als die Autor/innen der Expertise ihn gerichtet haben – ist möglicherweise auch hier lohnend: Erziehungsberater/innen oder Ehe-, Familien- und Lebensberater/innen z.B. arbeiten zum Teil seit Jahrzehnten an diesen Fragen und haben umfangreiche Praxiserfarungen hierzu sammeln und in Fachverbänden aufbereiten können. Offen sind für die DGfB z.B. die folgenden Aspekte: 1. Orientiert sich das Beratungshandeln an den „Bedürfnissen

[3] Die DGfB setzt derzeit eine eigene Arbeitsgruppe zu Qualitätsfragen aus Expert/innen der Mitgliedsverbände ein. Um Synergien zu erzielen, ist eine Abstimmung verschiedener Bemühungen zum Thema Qualität seitens der DGfB sehr willkommen.

und Ressourcen der Ratsuchenden“ (Ü 1), so ist dies einerseits nicht unüblich, steht aber möglicherweise im Widerspruch zu einer Idee der Professionsbildung der Berater/innen, insofern diese den Anspruch impliziert, das Beratungshandeln orientiere sich wesentlich auch am exklusiven Expert/innenwissen einer Profession. 2. Ebenso bleibt die Frage der normativen Orientierung („Beratung in Bezug auf welches übergeordnete Ziel?“) und des Anschlusses an ein wesentliches gesellschaftliches Gut („Beschäftigungsfähigkeit“?) noch offen.

Evaluation

In diesem Abschnitt wird sehr zu Recht auf die Heterogenität des Gegenstandes verwiesen. Gleichwohl werden gängige Instrumente übersichtlich dargestellt und in Bezug zur Beratung im Sektor Bildung, Beruf und Beschäftigung gesetzt. Auch der Hinweis auf entsprechende Bemühungen und Ergebnisse in anderen Sektoren der Beratung erfolgt aus gutem Grund.[4]

Qualitätsmanagement

Dieser Abschnitt der Expertise stellt nach Einschätzung der DGfB eine besonders gelungene, weil präzise und kurz gehaltene Vorstellung gängiger Konzepte dar, die Unternehmen und Organisationen einsetzen, die (auch) Beratung als Dienstleistung bereithalten.

Der Vorschlag eines Qualitätsentwicklungsrahmens

„Rahmen“, „Eckpunkte“ oder „Konsultationen“ sind Begrifflichkeiten aus dem modernen Repertoire koordinierter politischer Aushandlungsprozesse. Sie spiegeln die Komplexität politischer Realitäten und Handlungen vor dem Hintergrund der Akzeptanz und Wertschätzung unterschiedlicher Interessen bei Verzicht auf den Einsatz negativer Sanktionen oder Machtmittel. Insofern nimmt der Vorschlag eines „Qualitätsentwicklungsrahmens“ eine politische Üblichkeit in guter Absicht auf, um der Komplexität beraterischer Praxis und der Qualitätsentwicklung dieser Praxis gerecht werden zu können. Dass der Qualitätsentwicklungsrahmen dabei zwangsläufig – dabei von den Autor/innen selbst als „Meta-Modell“ apostrophiert – relativ abstrakt und begrifflich sehr weit gefasst bleiben muss sowie trotz aller Offenheit begrenzend wirken kann, leuchtet jedem ein, der sich mit entsprechenden Prozessen auseinander setzen muss. Grundsätzlich ist ein solcher Rahmen als Grundlage und Bezugsgröße fachlicher und politischer Diskurse zunächst zu begrüßen. „Ernst“ wird es ja insbesondere dann, wenn die Frage nach einer „Implementierung“ gestellt und damit der Grad der Verbindlichkeit für die beteiligten Akteure festgelegt werden kann. Dass den Ideen von „Rahmen“ und „Implementierungen“ immer auch der – vielleicht unmöglich umzusetzende – Gedanke einer „Gesamtregelung“ innewohnen kann, ist sicher auch den Autor/innen der Expertise bewusst. *Eine „Rahmen“ soll lebendige Vielfalt erhalten und ermöglichen*.

Der Vorschlag eines Kompetenzprofils

Die Fokussierung auf eine Beschreibung von Kompetenzen, die Berater/innen zur Ausübung von Beratung im Bereich Bildung, Beruf und Beschäftigung erworben haben müssen, ist wichtig, notwendig und eine zentrale Ausgangsbasis für Bemühungen um die Qualitätsentwicklung des Sektors. Die Autor/innen beschreiben nachvollziehbar, warum sich der Kompetenzbegriff orientierend anbieten kann. Da auch mit Blick auf die Beschreibung und Durchsetzung von Kompetenzen für Berater/innen festzuhalten ist, dass andere Sektoren von Beratung hier zum Teil bereits Leistungen erbracht haben, empfiehlt sich hier erneut, die Engführung auf den Sektor Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung möglichst rasch zu relativieren und entsprechende Diskurse an anderen Stellen – etwa an Hochschulen, die Studiengänge „in Beratung“ anbieten, in der DGfB, in anderen Fach- oder Berufsverbänden – aufzunehmen[5]. Die Frage, welche Kompetenzen für diesen Sektor erforderlich sein müssen, ist in einem breiten Abstimmungsprozess zu erörtern, die erwähnten Kompetenzbereiche und Einzelkompetenzen können hier als strukturierter und begründeter Vorschlag verstanden werden. Drei Anmerkungen sind für die DGfB beim derzeitigen Stand der Diskussion von Bedeutung: Die Diskussion über erforderliche Kompetenzen darf nicht dazu führen, dass grundlegende und

[4] Vgl. neben den erwähnten Arbeiten z.B. auch den Band: Deutsche Gesellschaft für Supervision e.V. (Hg.)(2008): Der Nutzen von Supervision. Verzeichnis von Evaluationen und wissenschaftlichen Arbeiten. Kassel, kassel university press.

[5] In der DGfB arbeitet z.B. seit mehreren Jahren eine Arbeitsgruppe an der entsprechenden Beschreibung sektorübergreifender Kompetenzen; Hochschulen legen ihren Studiengängen u.a. Kompetenzprofile zugrunde; Berufsverbände beschreiben in Weiterbildungsordnungen oder Mitgliedschaftsbedingungen ebenfalls seit längerem implizit oder explizit solche Kompetenzen. Nähere Informationen sind bei der DGfB oder beim Autor erhältlich

vor allem vergleichbare Qualifikationsanforderungen für Berater/innen relativiert werden. Die so genannten „organisations-bezogenen Kompetenzen“ meinen die Organisation, der Berater/innen selbst angehören, insofern sind sie plausibel und angemessen. Gleichwohl ist es nicht nur vorstellbar, sondern möglicherweise auch bereits Realität, dass Berater/innen im Sektor Bildung, Beruf und Beschäftigung nicht nur Personen sondern auch Organisationen oder zumindest Personen als Rollenträger/innen in Organisationen beraten. Hierfür sind eigene Kompetenzen auszuweisen. Insgesamt erscheint die *beraterische Dyade durchgängig als Grundbild* des beraterischen Alltags, was aus unserer Sicht zu überprüfen wäre. *Der Bezug zu Kompetenzen und ihrem Erwerb individualisiert Fachlichkeit und Professionalität*. Durch eine *Organisation von Professionalität* – in Verbänden, Netzwerken, Organisationen oder Unternehmen – entstünde ein *Mehr an Qualität*, ein *Mehr an Kompetenz* und vor allem ein *Mehr an gesellschaftlicher Verantwortung*. Insofern sind die politischen Implikationen der Gestaltung des Sektors von besonderer Bedeutung und im Blick zu behalten.

Fort- und Weiterbildung

Die Zusammenstellung und ansatzweise Beurteilung von Studiengängen und Weiterbildungsangeboten bietet ebenfalls hilfreiches Material für weitere Diskussionen. Trotz der beschriebenen Kriterien wirkt die Auswahl allerdings nicht ganz schlüssig, da z.B. einige Angebote durchaus „am Rande“ des Sektors Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung liegen (wenn z.B. die Universität Kassel Erwähnung findet, warum dann nicht andere Studien- oder Weiterbildungsangebote mit einem ähnlich breiten Fokus, es gibt derer zahlreiche) oder der Eindruck nicht vermieden werden kann, dass aus den Angeboten privater Anbieter nicht systematisch ausgewählt wurde. Auch in diesem Bereich bieten die DGfB und ihre Mitgliedsverbände vielfältige Informationen, die einzubeziehen lohnenswert ist und die wir gern vermitteln[6].

Mögliche Unterstützungsleistungen der DGfB für den weiteren Diskussionsprozess

Insbesondere zu den Themenbereichen „Qualität“, „Professionalität“, „Kompetenz“ und „Fort- und Weiterbildung“ verfügen die DGfB und ihre Mitgliedsverbände über breites und oftmals jahrzehntelang entwickeltes Know-how. Dieses Wissen um die Gestaltung von Qualitätsentwicklung im Bereich Beratung – sowohl im Bereich anderer Beratungssektoren als auch übergreifend – kann die DGfB für einen möglichen Konsultationsprozess gern zur Verfügung stellen. Expert/innen der DGfB oder ihrer Mitgliedsverbände können über den Vorstand der DGfB erfragt werden.

[6] Die DGfB hat bspw. das Verzeichnis „Auf dem Weg zu professioneller Beratung. Ein Überblick über die Weiterbildungsangebote der Mitgliedsverbände der DGfB“ herausgegeben. Es stellt – nach einheitlichen Kategorien erfasst – ca. 60 Weiterbildungsprogramme vor, die nach verbindlichen Kriterien der Verbände auf dem Markt angeboten werden. Selbstverständlich beziehen sich diese nur zu einem kleinen Teil auf den Sektor Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung; sie geben aber gleichwohl wichtige inhaltliche und systematische Anregungen. Das Verzeichnis ist bei der DGfB auf Bestellung erhältlich

Stellungnahme der Hochschule der Bundesagentur für Arbeit

Prof. Dr. Rainer Göckler

Die Hochschule der Bundesagentur für Arbeit im Aufbau – eine generelle Positionierung

Die Hochschule der Bundesagentur für Arbeit (HdBA), gegründet 2006, befindet sich noch im Aufbau. Ihre akkreditierten Studiengänge Arbeitsmarktmanagement, berufliche Beratung und Fallmanagement bereiten junge Menschen auf eine arbeitsmarktbezogene Tätigkeit vor, nicht mehr nur ausschließlich in der Bundesagentur für Arbeit. Sie profitiert dabei von der langjährigen Tradition der Beraterausbildung der ehemaligen Akademie für Beratungsfachkräfte der Universität Mannheim und der daraus hervorgegangenen FH-BA mit der Beraterausbildung am Fachbereich Arbeitsverwaltung der Fachhochschule des Bundes, die als eine der wenigen hochschulischen Einrichtungen ein international anerkanntes akademisches Vollzeitstudium für Berufsberatungsfachkräfte angeboten haben.

Obwohl der Rekrutierungsprozess der Hochschullehrer noch nicht abgeschlossen ist, von daher zum jetzigen Zeitpunkt eine Stellungnahme vor dem Hintergrund eines laufenden Abstimmungsprozesses an der Hochschule erfolgt, seien einleitende einige Anmerkungen zur Studie generell gemacht:

1. Das Ansinnen, Beratungsfelder und europäische bzw. weltweite Leitlinien und Standards zu synchronisieren, wird begrüßt. Das hierbei zutage tretende Verfahren der weichen Koordinierung, das eher Bedingungen und Prozesse vorgibt als Inhalte im Detail zu definieren, wird von uns mitgetragen.
2. Das Bestreben, so heterogene Beratungskontexte in das Feld Bildung, Beruf und Beschäftigung zu integrieren, ist sehr ambitioniert.
3. Es finden sich in dem Papier von uns fachwissenschaftlich als wichtig erachtete Ansätze wie klientenzentrierte Gesprächsführung, Berücksichtigung biographischer und lebenslagenbezogener Momente, Ziel der Stärkung von Selbstmanagementfähigkeiten, Sense of Coherence, Employability, Sensibilität für kulturelle Hintergründe, Gender-, Handicap- u. a. Diversity-Fragen. Ebenso ist der gesellschaftliche Kontext von politischer Zielbestimmung bis Ressourcenfragen mit im vorgelegten Qualitätskonzept berücksichtigt.
4. Einige Bereiche dürften für die HdBA eine gewisse Herausforderung i.d.S. darstellen, dass im späteren beruflichen Ansatzfeld derartige Kompetenzen eher wenig abverlangt werden. Hierzu gehören u.a. das im Papier angesprochene hohe Maß an Eigenverantwortung für die BeraterInnen, im Sinne eines TQM-Prozesses ständig die Qualität ihres Beratungshandelns zu optimieren sowie die mit entscheidende Rolle der KlientInnen nicht nur über den Output im Sinne von Kundenzufriedenheitsanalysen, sondern auch über die Ausgestaltung des Beratungsprozesses.
5. Die Frage der Stakeholder-Einbindung (welche Gruppen und welche nicht? Einbindung in welcher Form?) bedürfte eingehender Diskussionen, ebenso wie die generelle Frage nach dem Interessengeflecht von Vorgaben der Politik, Interessen der durchführenden Organisation (und ihrer MitarbeiterInnen), KundInnen (bzw. Kundengruppen) und Stakeholdern/ Medien/ breiter Öffentlichkeit.

Die systematische Aufarbeitung der qualitätsbezogenen Merkmale einer professionellen Beraterausbildung wird von den Hochschullehrern der HdBA als wichtige und hilfreiche Orientierung in der anstehenden Konzeptionsarbeit verstanden.

Teil 1: Anmerkungen zum Inhalt der Studie

a) Zum Beratungsverständnis (Kapitel 1 u. 2)

Anlässe und Beratungsverständnis stellen nur auf den Kontext der expliziten Erwartungen ab. Beratungserwartungen sind oft diffus, widersprüchlich und ungeklärt. Das Wissen über Anforderungen an Beratung ist bruchstückhaft und bezieht sich allenfalls auf die offiziellen

und geklärten Aufträge (vgl. Grimm/Bamberg 2006:75ff.). Wir empfehlen, das Rollenverständnis der Berater hier noch zu schärfen.

Das Gutachten ignoriert ein zentrales Problemfeld der Beratung, das in diesem Kontext sehr viel auffälliger ist als in anderen Beratungskontexten. Zur Schnittstelle zwischen beraterischem Handeln und sich daraus ergebenden Anschlussdienstleistungen wird nicht Stellung genommen. Inwieweit fließt die Aufgabe der Vermittlung in das beraterische Handeln ein? Ist Vermittlung Bestandteil der Beratung oder eine davon unabhängige Aufgabe? Nimmt man die ILO-Systematik als Orientierungspunkt, könnte Beratung auch als obligatorischer Teil der Vermittlung aufgefasst werden.

Für die Bundesagentur für Arbeit und ihre Hochschule ist dies eine zentrale Thematik. Die Frage, ob diese beiden Dienstleistungen „Beratung“ und „Vermittlung von Angeboten, Maßnahmen, Arbeits- oder Ausbildungsplätzen“ getrennt zu betrachten sind, eigenständige Dienstleistungen, mit eigenem Verständnis des Dienstleistungscharakters und eigenen ethischen Überzeugungen sind, ist für alle nachfolgenden Kapitel des Gutachtens von zentraler Bedeutung. Die HdBA wird sich hierzu noch positionieren.

b) Zum Theorieverständnis (Kapitel 3)

Im Kapitel 3 wird ein systemisch-ressourcenorientiertes Verständnis zur Metatheorie für das Beratungssystem (Ebene 1, Abb. 1) in den Feldern Bildung, Beruf und Beschäftigung verankert. Unstrittig sind ressourcen- und systemische Ansätze aus einem humanistisch verstandenen Beratungshandeln nicht mehr wegzudenken. Ihr Entstehungskontext ist jedoch psychologisch-therapeutisch zu verorten. Ob sich die Psychologie als „Leitwissenschaft“ für beraterisches Handeln in diesem Kontext vorrangig eignet oder ob nicht systemisch-ressourcenorientierte Ansätze als operative Theorien neben anderen anzusehen sind, sollte nach Einschätzung der Lehrenden an der HdBA nicht ohne nähere Prüfung entschieden werden. Insbesondere steht die Festlegung auch in einem Widerspruch zum Ende des Kapitels, wo es heißt: „Wie leicht nachvollziehbar sein dürfte, basiert das skizzierte Verständnis von Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung auf unterschiedlichen wissenschaftlichen Theorieansätzen aus unterschiedlichen Disziplinen. Hierzu zählen für den Beratungsprozess bildungswissenschaftliche, psychologische und therapeutische Theorien.“ Die EU/OECD sind sich in ihren Gutachten, die ja auch in der Studie referiert werden, einig darüber, dass eine zu starke Hinwendung zur (vor allem testdiagnostischen) Psychologie als Leitwissenschaft für ein Beratungsverständnis im Feld Arbeit, Beruf und Bildung weniger geeignet ist. Auch im Hinblick auf den klientenzentrierten Ansatz stößt man bei der Beratung von Managern und Organisationen schnell an Glaubwürdigkeitsgrenzen. Die Mannheimer Beratungsausbildung hat sich in der Vergangenheit eher berufspädagogisch verortet, ohne psychologische, soziologische und ökonomische Einflüsse zu ignorieren.

c) Zum Qualitätsentwicklungsrahmen (Kapitel 4-8)

Die HdBA trägt den konzeptionellen Ansatz mit, weil er in der formulierten Offenheit Raum für Eigenentwicklungen wie für Anpassungen vorhandener Qualitätssysteme lässt. Wir verstehen die Ausführungen – wohl ähnlich den AutorenInnen – als Aufforderung, nicht länger auf ein Idealkonzept zu warten, sondern mit kleinen Schritten in ein selbstlernendes und -gesteuertes Qualitätskonzept einzusteigen. Die Standards (Kapitel 5) sind in ihrer weitgefassten Form größtenteils konsensfähig, was das freiwillige Beratungsangebot anbetrifft. Gelegentlich sollte jedoch über die Formulierung bzw. Aussagegehalt nachgedacht werden (z.B. Standard G1). Es wird zentral darauf ankommen, Beratung in den Wirkungen messbarer zu machen. Hierauf wird im Gutachten leider viel zu wenig eingegangen.

d) Zum Kompetenzprofil

So überzeugend und eingängig die Argumentation zum Kompetenzbegriff ist, es bleiben Fragen offen, die über die Beratungsdiskussion hinausgehen. Das Kompetenzkonzept, in internationalen Kontexten wohl zwischenzeitlich Mainstream in Fragen der Bildungsvermittlung und Zertifizierung, hat seine Tücken gerade für Deutschland. Im Vergleich mit Frankreich arbeitete Drechsel (2005) die ökonomischen Aspekte des Kompetenzbegriffs sehr gut heraus:

- Ablösung des Arbeitsverhaltens der Beschäftigten von der Logik standardisierter Arbeitsschritte (Taylorismus)
- Entwertung der Abschlüsse des öffentlichen Berufsbildungssystems
- Individualisierung beruflicher Bildungsprozesse
- Arbeitgeberbezogene Veränderungsziele in Bezug auf Entlohnung und industrielle Beziehungen

Drechsel bezeichnet dies als für die Berufsbildungsforschung mittlerweile charakteristische

„Ausblendung der gesellschaftlichen Entstehungs- und Verwertungszusammenhänge von Berufsbildung“ (ebd. 51). Für die HdBA ist zurzeit noch nicht entschieden, ob sie sich eher eine Überformung des Kompetenzprofils durch einen expliziten Berufsbegriff vorstellen kann. Gerade als wissenschaftliche Einrichtung, die eine vollberufliche Qualifizierung zum beruflichen Berater anbietet, liegt ein derartiges Professionsverständnis nahe.[7] Wenn in der Studie selbst immer wieder Qualitätskriterien aus der Wirkungsforschung von Grawe (exempl. S. 45) herangezogen werden, so interpretieren wir sein therapeutisches Verständnis als „geronnene Kompetenzen“, die erst in einer gereiften Persönlichkeit eine stabile und unterstützende Beratungsbeziehung ermöglichen. Ein ähnliches Verständnis findet sich beispielsweise bei McLeod (2004: 444f.), der neben dem Kompetenzbegriff auch von beraterischen Eigenschaften spricht. Strasser (2006: 289ff.) weist in seiner Untersuchung zum Wissenserwerb in der Beratung darauf hin, dass Beratungskompetenz eine Form der Weisheit ist, die mit der reflexiven Erfahrung von unterschiedlichen Problemlagen und Biographien gewonnen wird. Qualifizierung in diesem Kontext muss daher vorrangig an der persönlichen und beruflichen Lebenserfahrung der Berater anknüpfen. Es ist uns bewusst, dass sich die berufliche Praxis der Bildungs- und Berufsberatung nicht durch einen Prozess der Institutionalisierung formal schließen darf. Dies wäre aber u.E. auch mit der Einführung von Berufs- oder Bildungstiteln als Berufs-, Bildungs- oder Organisationsberater auch nicht zwangsläufig verbunden. Mit einer ausschließlichen Orientierung am Kompetenzbegriff sind zwei grundlegende und aus unserer Sicht ungelöste Fragestellungen verbunden:

- Wie verbinden sich die separat/modular erworbenen Kompetenzen zu einem harmonischen Ganzen?
- Welche fachlichen Grundlagen sind eigentlich erforderlich, um Kompetenzen zu entwickeln und zu verankern? Anders ausgedrückt, kann man Kompetenzen ohne jegliche Grundlage erwerben?

[7] Beruf als „gereifte Persönlichkeit“ versus Personen als Träger von gegebenenfalls modular zu erwerbenden Kompetenzen.

e) Allgemeine Hinweise und Anmerkungen

1. Zwangsberatungen und unabhängig / freiwillige Beratungen trennen

Seit der Einführung der Grundsicherung für Arbeitsuchende (SGB II) hat sich der Konflikt nicht nur in der Bundesagentur für Arbeit zwischen der reziprok freien unabhängigen Berufsberatung i.S. der §§29ff. SGB III und der reziprok gebundenen Beratung (Zwangsberatung) der §§4, 14 SGB II, §§ 120, 121, 122 128 SGB III im Rahmen des Vermittlungsvorrangs zugespitzt. Es scheint der HdBA unabdingbar, dass zwischen gesetzlich reglementierten Zwangsberatungen und unabhängigen Beratungsangeboten differenziert wird. Wir betrachten beide Angebotsformen als Beratung, jedoch sind ethisch und auch im heranzuziehenden Set wissenschaftlicher Theorieansätze Unterschiede nicht zu vermeiden. Dies nicht klar und verständlich herauszustellen, schadet einem differenzierenden Beratungsverständnis, wie es in diesem Feld zu entwickeln wäre. Zwangsberatungen, so viel sei unter Hinweis auf die Studie von Kähler (2005) angemerkt, sind nicht per se ethisch bedenklich oder weniger erfolgreich als freiwillige Beratung. Der Versuch, diese beiden Beratungsformen unter einem (ethischen) Konstrukt zu vereinen, wie es in der vorliegenden Studie versucht wird, scheint uns wenig Erfolg versprechend.

Der Widerspruch zeigt sich beispielsweise beim übergreifenden Standard (Gutachten S.45), in dem gefordert wird, dass das Beratungshandeln, das organisationale Handeln sowie das beratungsrelevante politische Handeln sich an den Bedürfnissen und Ressourcen der Ratsuchenden orientiert. Zumindest bei der Bedürfnisabwägung dürften sich in der Grundsicherung, teilweise auch in der Arbeitsförderung für Leistungsbezieher, Differenzen zum gesetzlichen Auftrag abzeichnen. Diese öffentlich-rechtliche Konstruktion einer Zwangsberatung zeichnet sich u.a. durch folgende Besonderheiten aus:

- Der inanspruchnehmende Personenkreis ist im Regelfall durch gesetzliche Zugangsvoraussetzungen vordefiniert (Zugehörigkeit zu einem berechtigten/ verpflichteten Personenkreis).
- Das Beratungssetting (räumlich, zeitliche und inhaltliche Bedingungen) wird durch organisatorische und gesetzliche Erwartungen mitgeprägt, denen sich Berater und Kunden kaum entziehen können.
- Der Berater wird mit einem doppelten Mandat belegt, das einerseits die förderliche Unterstützung des Ratsuchenden be-

inhaltet, andererseits spezifische Belange des Gesetzgebers und der Organisation transportieren muss, die nicht zwangsläufig im Interesse des Kunden stehen.

Dass auch in Zwangskontexten die Orientierung an den Ressourcen, Bedürfnissen und Sichtweisen der KundenInnen als Ausgangspunkt für jedwedes Beratungshandeln erfolgt, für uns st dabei selbstverständlich.

2. Mindestens zwei Graduierungsstufen

Wie viel Beratungskompetenz im Feld Bildung, Beruf und Arbeitsmarkt benötigt ein Berater im Case Management der Grundsicherung, an den neben Fragen der beruflichen Wiedereingliederung, der Verbesserung der Beschäftigungsfähigkeit, dem Nachholen des Hauptschulabschlusses und der gerichtlichen Auseinandersetzung mit dem letzten Chef noch Themen des letzten Wasserschadens in der Wohnung, dem gesperrten Strom- und Gasanschluss, der Schulabmahnung des ältesten Kindes und der Korb nichtbeglichener Rechnungen aus den letzten zwei Jahren vorgelegt wird? Arbeit, Bildung und Beruf, so verstehen wir die Studie, weist in den gesamtgesellschaftlichen Inklusionswirkungen weit über den gesetzten Rahmen hinaus. Im Feld Arbeit, Bildung und Beruf laufen viele Ansprüche von Betroffenen zusammen, die insgesamt Unterstützung i.S. von förderlichen Inklusionsbedingungen signalisieren und die über direkte Fragen der Berufswahl und Arbeitsmarktintegration hinausreichen.

Die im Kapitel 11.3 in Anlehnung an deutsche und internationale Standards entwickelte Strukturierung der Aus- und Weiterbildungsangebote liegt im Interesse der HdBA.

Teil 2: Statement zu den Leitfragen der Podiumsdiskussion

1. Welche Rolle könnten Qualitätsstandards (oder Mindeststandards), die auch Standards für Fort- und Weiterbildung durch ein Kompetenzprofil umfassen, einnehmen?

Qualitäts- oder Mindeststandards sind aus Sicht der HdBA für Ausbildungseinrichtungen wie für die Praxis unverzichtbar. Sie bieten (vgl. Ertelt/Schulz 1997)

- Sicherheit für den Ratsuchenden,
- Orientierungshilfen in Zweifelsfragen für den Berater,
- Entlastung von Institutionen bei der Suche nach eigenen Verhaltenskodizes,
- Bewertungshilfen bei der Beurteilung von Praktiken,
- Abgrenzungskriterien gegenüber Mitanbietern/Konkurrenten,
- einen Orientierungspunkt für Professionalisierungstendenzen.

In diesem Sinne schaffen sie sicherlich auch ein Mindestmaß an Vereinheitlichung in der Fort- und Weiterbildung, die über alle Professionen und Einsatzfelder hinweg wünschenswert ist. Die in der Studie entworfenen Standards (vgl. Anlage 1) widersprechen grundsätzlich den Vorstellungen der Lehrenden an der HdBA nicht. In ihrer konkreten Ausgestaltung ist aber darauf zu achten, dass Kreativität, Innovationsfähigkeit und Entwicklungspotenziale der Beratung in diesem Feld nicht behindert werden.

2. Könnten ihrer Auffassung nach Qualitätsstandards eher positiv zu einer Marktbereinigung beitragen oder würden sie sich eher kontraproduktiv auf den Markt und die damit verbundene Vielfalt auswirken?

Die HdBA verspricht sich von der Einführung von Qualitätsstandards eine positive Wirkung auf das professionelle Beratungsgeschäft. Im Case Management konnte man aktuell verfolgen, wie die Gründung eines entsprechenden Berufsverbandes (DGCC) und die durch diesen herausgegebenen Standards der Qualifizierung Einfluss nahmen auf den Markt. Die herausgegebenen Standards bieten auch denjenigen Orientierung, die nicht Mitglied der DGCC werden wollen oder können. Marktbereinigung heißt nicht zwangsläufig, dass „Konkurrenten“ ausscheiden, sondern dass diese Standards Auswahlkriterien bereitstellen, an denen sich die Beratungsnachfrage orientieren kann. Insofern wirken sie eher marktangleichend. Es muss darauf geachtet werden, dass sich diese Standards nicht ausschließlich auf hochschulische Angebotsformen beziehen.

3. Das Thema „Durchlässigkeit“ gilt auch für die Profession Beratung und den damit verbundenen Wegen der Fort- und Weiterbildung. Welchen Beitrag könnten Ihrer Einschätzung nach Qualitätsstandards und ein Kompetenzrahmen leisten, das System vertikal und horizontal durchlässiger zu machen?

Durchlässigkeit scheint bei der am Markt existierenden Beratungsvielfalt unverzichtbar. Qualitätsstandards könnten unabhängig vom Kompetenzrahmen so formuliert werden, dass sie als Mindeststandards Gültigkeit für alle Qualifizierungsebenen besitzen. Unterschiedliche Zertifizierungsebenen, wie in anderen Beratungs- und Therapieschulen durchaus üblich, könnten die Durchlässigkeit erhöhen. Im Feld Bildung, Arbeit und Beruf sollten die Zahl der Zertifizierungsebenen jedoch sehr klein gehalten werden.

4. Wie können „Mindeststandards" und auch ein ethischer Verhaltenskodex für die Profession der Beratung formuliert und umgesetzt werden? Was halten Sie von einem Gütesigel oder einer Zertifizierung?

Bei den ethischen Verhaltensstandards ist auf die Differenzierung (vgl. Punkt e) zwischen freiwilliger/unabhängiger Beratung und den Beratungen in Zwangskontexten zu achten. In beiden Beratungsformen wären jedoch ethische Verhaltenskodizes wünschenswert. Eine Zertifizierung würde von der HdBA begrüßt, trägt sie doch den Belangen der Bundesagentur und der Kommunen, beispielsweise bei der Auswahl von Beschäftigungs- und Qualifizierungsträgern stärker auf die Qualität der Mitarbeiter zu achten, Rechnung. Es muss jedoch sichergestellt werden, dass einmal erworbene Kompetenzen Anrechnung finden. Die im Kap.11.3 vorgeschlagene Strukturierung kann dabei durchaus als Leitlinie fungieren.

Auffällig ist, dass bei den Standards keine Methodenstandards der Ausbildung reflektiert werden (Microcounseling, praxisnahe Übungen, selbstgesteuertes Lernen, Projektstudium etc.).

5. Wie hoch schätzen Sie die Akzeptanz der Anbieter von Fort- und Weiterbildung ein, ihr Angebot auf Qualitätsstandards und Kompetenzprofile auszurichten? Welche Hilfestellungen sind erforderlich?

Eine Vielzahl von Anbietern im Feld der Bildungs-, Berufs-, Organisations- und Arbeitsmarktberatung orientiert sich bereits an Standards, die häufig der jeweiligen „Schule" entstammen, der man sich zugehörig fühlt. Von daher müssten Qualitäts- oder Mindeststandards, die in der Breite Wirkung zeigen wollen, bestimmte Voraussetzungen erfüllen:

1. Sie dürften auf dem harten Markt der Beratungsanbieter nicht zu wesentlichen Kostensteigerungen führen. Eine Orientierung beispielsweise am aufwändigen Verfahren der Zertifizierung nach ISO 9000ff., dürfte in diesem Segment eher zum Scheitern verurteilt sein.
2. Die Standards wären eher als Minimalstandards zu formulieren, die im Regelfall bei den Anbietern, die bereits nach selbstgesetzten Standards arbeiten, möglichst unkompliziert zu integrieren sind.

In vielen Fällen sind die eigenen Standards (vgl. Antwort 1) auch dazu gewählt, sich gegenüber anderen Anbietern und Schulen abzuschotten (Marktabgrenzung). Inwieweit bei diesen Anbietern Bereitschaft besteht, sich auf generalistische Standards einzulassen, ist sicherlich schwer einzuschätzen. Vielleicht ist das Feld der Beratung aber offener als das Feld der „Therapie", das oft genug sehr tief in den eigenen therapeutischen „Schulen" und den damit verbundenen Standards verhaftet ist. Die im Gutachten erarbeiteten Standards liefern hierzu u. E. eine diskutierbare Grundlage.

Literatur:

Drechsel, Ingrid (2005): Die Alternative zum Konzept des Berufs: das Kompetenzkonzept – Intentionen und Folgeprobleme am Beispiel Frankreichs. In: Jacob Marita, Kupka Peter (Hrsg.): Perspektiven des Berufskonzepts – Die Bedeutung des Berufs für Ausbildung und Arbeitsmarkt. BeitrAB 297 des Instituts für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung, Nürnberg

Ertelt, Bernd-Joachim; Schulz William E. (1997): Beratung in Bildung und Beruf. Ein anwendungsbezogenes Lehrbuch. Leonberg: Rosenberger Fachverlag

Grimm, Jeannine; Bamberg, Eva (2006): „der Kunde ist König! Oder?" – Anforderungen an Beratung aus Sicht von Kunden. In: Bamberg, E., Schmidt J., Hänel, K. (Hrsg.): Beratung, Counseling, Consulting. Göttingen u, a.: Hogrefe Verlag

Kähler, Harro (2005). Soziale Arbeit in Zwangskontexten. Wie unerwünschte Hilfe erfolgreich sein kann. München: Ernst Reinhardt Verlag

McLeod, John (2004): Counselling – eine Einführung in Beratung. Tübingen: dgvt-Verlag

Strasser Josef (2006): Erfahrung und Wissen in der Beratung. Theoretische und empirische Analysen zum Entstehen professionellen Wissens in der Erziehungsberatung. Göttingen: Cuvillier Verlag

Statement des Verbunds der Regionalen Qualifizierungszentren (RQZ)

Rolle von Standards für Fort- und Weiterbildung bei der Nachfrage nach qualifizierten Bildungsberatern / Bildungsberaterinnen und bei unterschiedlichen Ausbildungs- und Weiterbildungsangeboten

Barbara Lampe

Wie in Kapitel 10 der Studie Qualität und Professionalität in der Bildungs- und Berufsberatung“ ausführlich dargestellt wird, gibt es im deutschsprachigen Raum eine Vielzahl von Qualifizierungsangeboten auf ganz unterschiedlichen Niveaustufen: vom eintägigen Workshop bis hin zum weiterbildenden Masterstudiengang. Diese Vielfalt begrüßen wir als Verbund Regionaler Qualifizierungszentren „Bildungsberatung & Kompetenzentwicklung“ (RQZ) grundsätzlich. Wünschenswert ist allerdings mindestens ein Raster, optimal Standards auf der Grundlage eines Kompetenzprofils, die es ermöglichen, unterschiedliche Angebote zu vergleichen, einzuordnen und im besten Fall auch Übergänge zu schaffen.

Die Diskussion im Feld Beraterqualifizierung ist dabei nur ein Beispiel für den Diskurs, der z.Zt. innerhalb der wissenschaftlichen Weiterbildung auch für andere Bereiche geführt wird: Wie können wir – unterhalb des Masters, geregelte Formate schaffen, die „übergangsfähig“ sind?

Sehr hilfreich sind dabei die in der Studie skizzierten „levels“. Zwischen diesen müssen Übergänge ermöglicht werden. Menschen, die z.B. eine längere berufsbegleitende Weiterbildung mit wissenschaftlicher Anbindung absolviert haben, müssen die Möglichkeit haben, diese in einem Master zu vertiefen, und zwar so, dass ihnen die bereits absolvierte Weiterbildung angerechnet wird. Dazu sind Standards die erste Voraussetzung, die Beschreibung der Verfahren an den Übergängen die zweite.

Gerade für den Bereich der hauptamtlichen Bildungsberatung ist der akademische Abschluss natürlich das bildungspolitische Ziel. Aber derzeit besteht akuter Handlungsbedarf auch dort, wo Abschlüsse unterhalb des Bachelor oder Master Wege in die Professionalität öffnen können. Damit wird auch jene große Gruppe von Beratern/-innen erreicht, die Beratung als eine Aufgabe neben anderen wahrnimmt (z.B. in Weiterbildungseinrichtungen und Schulen, als Mitarbeiter/innen in Bildungsprojekten, Beschäftigte in Kammern).

Ein solchermaßen kohärentes System auf der Grundlage von Standards hätte positive Folgen auf vier Ebenen: bei Nachfragern, bei Organisationen, die Beratung in ihrem Dienstleistungsportefolio haben, bei Anbietern von Aus- und Weiterbildung und im gesamtgesellschaftlichen Kontext.

- **Bei Nachfragern nach Qualifizierung**,

also bei Bildungsberatern und –beraterinnen selbst würden Standards für die eigene Fort- und Weiterbildung für **Transparenz** sorgen. Sie könnten auf einer guten Grundlage entscheiden, welches Angebot für sie das richtige ist, weil sie eine **Vergleichsbasis** hätten. Die Vergleichbarkeit der Angebote für die potentiellen Teilnehmenden war zum Beispiel für die RQZ ein wesentliches Argument, sich für ein gemeinsames Curriculum mit gemeinsamen Qualitätskriterien und Vorgaben zu entscheiden. Der Verbund ist so weit gegangen, dass Teilnehmende eines RQZ, die z.B. Modul 3 nicht in Leipzig belegen können, dies unter bestimmten Voraussetzungen in Mainz absolvieren können. Dies wird auch mit gutem Erfolg praktiziert.

Ebenso wesentlich erscheint es mir, dass Berater und Beraterinnen durch ein Kompetenzprofil Rollen- und Aufgabensicherheit erlangen. Da im Feld der Beratung für Bildung, Beruf und Beschäftigung ein klar definiertes Berufsbild fehlt, kann die Entwicklung eines Kompetenzprofils zu mehr beruflicher Identität führen. Dabei sollte allerdings sehr genau nach unterschiedlichen Tätigkeitsfeldern und Komplexitätsgraden des Beratungsgeschehens innerhalb dieser Tätigkeiten differenziert werden. Konkret: Der Berufsberater bei der Agentur

z.B. bearbeitet andere Aufgaben als die Bildungsberaterin in der kommunalen Bildungsberatungsstelle oder die Beraterin in einer Studienberatung. Für alle aber bedeutet ein Kompetenzprofil in seinen Differenzierungen eine Anerkennung von Leistung, die es heute so noch nicht gibt.

- **Bei Organisationen, die Berater/innen suchen:**

Bei Kommunen, Schulen aber auch bei Weiterbildungsorganisationen nimmt Beratung einen immer größeren Stellenwert ein. In den wenigsten Fällen existieren allerdings klare Stellenplatzbeschreibungen, was dazu führt, dass Beratung als Dienstleistungsprodukt nur vage beschrieben und die dazu nötigen zeitlichen und personellen Ressourcen nicht exakt definiert werden können. Ein Kompetenzprofil könnte hier ein erster Schritt sein, Beratung als Dienstleistung zu beschreiben und zu messen.

- **Bei Anbietern von Aus- bzw. Weiterbildung:**

Als Verbund von Qualifizierungszentren ist es uns wichtig, uns mit anderen Anbietern vergleichen und einordnen zu können. Das ist aber nur dann möglich, wenn wir einen Referenzrahmen haben, auf den wir uns beziehen können. Dies gilt m. E. auch für andere Anbieter. Nur das birgt letzten Endes die Möglichkeit zur eigenen Profilierung, zu zielgruppenspezifischen Angeboten und zu mehr Transparenz dem Kunden/der Kundin gegenüber.

Vor allem würde es die Qualitätsentwicklung anregen, weil **Standards eine belastbare Grundlage für Evaluation** wären. Wenn es dann noch gelingt, Übergänge zu ermöglichen, sind wir auf dem richtigen Weg zu einem gestuftes Ausbildungs- und Qualifizierungssystem, von dem wir alle profitieren.

Allerdings bedarf es hier eines Aushandlungsprozesses, bei dem auch die Anbieter von Aus- und Weiterbildungsangeboten beteiligt werden müssen.

- **Im gesamtgesellschaftlichen Kontext**

schließlich ist anzunehmen, dass der Stellenwert von Beratung im Feld mit einem Kompetenzprofil steigen würde. Damit wäre eine Anerkennungskultur verbunden, die wir so derzeit für Beratung noch nicht haben.

Statement des Forschungsinstituts Betriebliche Bildung (f-bb)

Dr. Ottmar Döring

1. Zur Rolle von Qualitätsstandards

Die Rolle von Qualitätsstandards lässt sich nur im Bezug auf die Konstitution und Beschaffenheit des Feldes bestimmen. Bildungsberatung ist keine einheitliche Dienstleistung, sondern wird in einem heterogenen Feld erbracht, welches von der Beratung in Schulen durch Lehrer über die Studienberatung bis hin zu kommunalen Beratungsstellen in der Weiterbildung reicht. Häufig wird Bildungsberatung dabei als Teilleistung anderer Dienstleistungsprozesse erbracht. Dies hat Folgen für das Qualitätsmanagement und die erforderlichen Kompetenzen der Berater:

Die Prozesse der institutionellen Träger von Bildungsberatung sind oft schon über Qualitätsmanagementsysteme (z.B. ISO-Normenreihe 9000ff, LQW-Verfahren oder EFQM) abgedeckt, die diese Verfahren für die gesamte Organisation implementiert haben. Insofern ist für viele Bildungsberater die Qualitätssicherung ihrer Prozesse kein neues Thema. An den vorhandenen Qualitätssicherungssystemen wird deutlich, dass man sich um die Qualität der Beratungsdienstleistung bemüht. Aber Qualitätszertifikate sind keine Garantie für die Qualität von Beratung.

Das ist etwa immer wieder den Ergebnissen der Stiftung Warentest zu entnehmen. Schwierigkeiten liegen schon darin, dass Beratungsprozesse häufig weder dokumentiert noch reflektiert werden. Darüber hinaus sind die Systeme, Verfahren und Strukturen erst einmal für einen anderen Funktionszusammenhang konstruiert worden und werden auch unter diesen Kriterien weiter gepflegt.

Schließlich liegt ein Problem im Charakter dieser Qualitätsmanagementsysteme. Es werden Verfahren und Abläufe, aber keine Produkte oder Dienstleistungen in Form einer Endkontrolle gesichert.

Es gibt zudem kein klares Kompetenzprofil oder Berufsprofil des Bildungsberaters, sondern eher disparate Aufzählungen von Kompetenzen, die als wichtig erachtet werden (z.B. psychologische Kompetenzen, Fähigkeiten zur Selbstreflexion, Kenntnisse über Beratungsmethoden und -konzepte, Kenntnisse des Bildungs- und Arbeitsmarkts, Rechtskenntnisse, Methodenkenntnisse der Bildungsbedarfsermittlung). Welche Fähigkeiten und Eigenschaften aber in welcher Gewichtung vorliegen müssen, ist noch offen. Ausgangspunkt für Überlegungen zur Kompetenzentwicklung kann daher nicht das Ideal eines hauptberuflichen Beraters mit Erstausbildung sein.

Diese Beschreibungen der Qualitätssicherung von Beratungsprozessen und der Kompetenzen von Bildungsberatern sind jedoch mehr gefühlte Einschätzungen. Die praktische und empirische Qualität von Beratungsprozessen und auch die Kompetenzen der Berater ist noch ungeklärt.

Angesichts dieser ungewissen, diffusen und heterogenen Lage stellt sich die Frage nach der Angemessenheit eines Ansatzes zur Verbesserung der Bildungsberatung. Qualitätsstandards sind allgemein und methodisch betrachtet eigentlich schon in allen vorhandenen Systemen implementiert. Ein Beispiel dafür sind die Bemühungen in Berlin. In den Qualitätsmanagementsystemen der dortigen Beratungsstellen sind Standards beschrieben und verankert. In ihrer allgemeinen Form können die neuen Qualitätsstandards auch keinen neuen darüber hinaus gehenden Nutzen erkennbar generieren. Eine Unterscheidung der implementierten und neu vorgeschlagenen Standards fällt schwer. Passt man umgekehrt die neuen Standards spezifisch an die heterogenen Problemlagen im Feld an, hat man ihren allgemeinen Charakter getilgt.

Die Frage ist, was vor diesem Hintergrund getan werden kann? Meines Erachtens ist es nötig, den Ansatzpunkt zu verändern. Von der Angebotsorientierung im Qualitätsmanagement der Bildungsberatung in Richtung der Berater sowie der quantitativen Legitimierung von Bildungsberatung hin zur Nachfrageorientierung auch in der Beurteilung und Verbesserung von Beratungsprozessen für Beratende und Betriebe. Dazu müssen die Verbraucher, d.h. die zu Beratenden, unterstützt werden. Checklisten, Tests, ein Internetportal zur Markttransparenz über Beratungsangebote und die Etablierung eines Qualitätsindexes bieten sich hier an. Nachfrager sollen und

können selbst über die Transparenz des Angebots und die Wahrnehmung von Orientierungshilfen entscheiden.

2. Folgen von Qualitätsstandards für Qualifizierungsangebote

Die Nachfrage nach Weiterbildungen, Materialien und Veranstaltungen ist von Seiten der Berater groß. Sie wollen und brauchen eine verbesserte Kompetenzentwicklung, wie etwa Erfahrungen im f-bb Projekt „imode“ zur Qualifizierungsberatung zeigen. Der Markt reagiert auch auf diesen Bedarf. Es gibt bundesweit verschiedene niederschwellige Weiterbildungsangebote für Qualifizierungsberater (z.B. Beratungsoffensive Handwerk von DGB und ZDH oder der Verbund Regionaler Qualifizierungszentren aus den Lernenden Regionen).

Darüber hinaus gibt es akademische Ausbildungen zur Bildungsberatung (z.B. Studiengang Beratungswissenschaft der Universität Heidelberg oder den Studiengang Beschäftigungsorientierte Beratung der Hochschule der BA). Dennoch gibt es weiterhin spezifische Lücken. Ein Ausbau von kontinuierlichen Reflexionsangeboten etwa scheint wünschenswert.

Qualitätsstandards schließen aber nicht diese Lücken, sondern führen zu einem Verdrängungswettbewerb, bei dem gute, kleinere Anbieter auf der Strecke bleiben. Ressourcenstarke Anbieter überleben. Eine solche Strukturierung und Überformung des Marktes scheint aus Qualitätssicht heraus problematisch.

3. Durchlässigkeit des Systems

Aktuell aktive Bildungsberater sind hauptsächlich als Quereinsteiger tätig und damit nicht systematisch für ihre Beratungstätigkeiten ausgebildet. Nahe liegend und sinnvoll erscheint daher eine Anerkennung und Anrechnung bereits erworbener Kenntnisse und Fähigkeiten auf Aus- und Weiterbildungsbemühungen, um zudem auf bestehende Erfahrungen und Kompetenzen aufzubauen.

Die Frage nach der Durchlässigkeit stellt sich in diesem Feld eher weniger oder anders, da es kein reglementiertes Berufssystem gibt. Das ist erst einmal ein Vorteil gegenüber klassischen Professionen und Berufen mit ihren eingegrenzten Zugangs- und Karrierewegen. Die Zukunftsaufgabe liegt hier daher in einem erhöhten professionellen Handeln im Feld und nicht in der Etablierung von neuen claims.

4. Etablierung von Gütesiegeln

Die Qualität von Bildungsberatung ist heute nicht immer ausreichend. Um zu einer Verbesserung zu kommen, scheint eine Steuerung des Staates in Form von Regulierungen durch staatlich vorgegebene Qualitätsstandards und Akkreditierungsverfahren genauso zweifelhaft wie eine dezentrale

Qualitätssicherung in Eigenverantwortung der beratenden Einrichtungen. Ergänzend zu bestehenden Qualitätssicherungssystemen ist eine Strategie angemessen, welche in Form einer freiwilligen Zertifizierung und mit der Etablierung eines Gütesiegels erfolgt. Gütesiegel sind ein mittlerer Weg, um Transparenz und Verlässlichkeit bei den Verbrauchern herzustellen und Vertrauensbildung zu fördern. Dafür dürfen sie aber keine neuen selbstdefinierten Siegel der Anbieter mit Mindeststandards sein, sondern müssen etwa durch einen Qualitätsindex eine verbesserte Transparenz für die Verbraucher schaffen.

Ein Gütesiegel ist ein nützliches Vereinheitlichungsangebot zur Qualitätssicherung. Es wird eine Akzeptanz der Anbieter haben, weil diese auch selbst einen transparenten Markt wollen. Durch Gütesiegel sind sie überhaupt am Markt sichtbar und erkennbar. Eine Gefahr besteht aber bei solchen Instrumenten: Sie selber dürfen nicht wieder zu einer neuen Unübersichtlichkeit führen. Eine mögliche Inflation von Gütesiegeln ist daher nicht nützlich.

Statement des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales

Roland Schauer

Zu Frage 1:

Gemeinsam getragene Qualitätskriterien und Standards oder Richtlinien?

Der Qualitätsverbesserung in der Beratung für Bildung, Beschäftigung und Beruf wird hohe Bedeutung beigemessen. Das Bundesministerium für Arbeit und Soziales wird die weitere Diskussion in diesem Rahmen weiter aufmerksam begleiten. Es ist wichtig, dass die Bundesagentur für Arbeit gute Beratung im Rahmen ihrer gesetzlichen Aufgabe nach dem Sozialgesetzbuch III und II bietet. Empfehlungen auf diesem Feld sind hilfreich und können die Aus- und Fortbildung der Bundesagentur befruchten.

Das SGB III sieht Kriterien für Qualitätsstandards im Rahmen der Förderung der beruflichen Weiterbildung in der Anerkennungs- und Zulassungsverordnung Weiterbildung (AZWV) vor. Diese schreibt Mindestqualitätsstandards für Weiterbildungsträger und Bildungsmaßnahmen vor, deren Einhaltung durch unabhängige, fachkundigen Stellen überprüft und zertifiziert wird.

In diesem Rahmen wird auch die Verpflichtung des Bildungsträgers zur Beratung mit bewertet. Dieses Zulassungs- und Zertifizierungsverfahren und die zugrunde gelegte Qualitätskriterien hat sich in der beruflichen Weiterbildungsförderung bewährt. Es könnte für die Entwicklung von Qualitätsstandards in der Beratung wichtige Orientierungspunkte geben.

Eine besondere Form der Weiterbildungsberatung für KMU erfolgt im Rahmen des Sonderprogramms WeGeBAU (Weiterbildung Geringqualifizierter und älterer Beschäftigter in Unternehmen). Bundesweit mehr als 200 Weiterbildungsberater informieren Unternehmen und Mitarbeiter konkret über Qualifizierungs- und Fördermöglichkeiten. Es hat sich gezeigt, dass durch den Einsatz der Weiterbildungsberater die Teilnahme an Qualifizierungsmaßnahmen deutlich gesteigert werden konnte.

Zu Frage 2:

Notwendigkeit eines sektorübergreifenden Prozesses der Entwicklung von Qualitäts-(Mindest-)Standards und Teilnahme daran?

Es ist wichtig, dass qualitativ gute Beratung angeboten wird. Das BMAS unterstützt die BA bei deren Bemühungen auf diesem Weg.

Neben Initiativen zur Förderung von verbindlichen, allgemeingültigen Qualitätsstandards in der Weiterbildung (Innovationskreis Weiterbildung, Nationales Forum Beratung) entwickelt auch die Bundesagentur für Arbeit ihre Beratungskonzeption permanent weiter. Grundlegend sind auch hierfür aktuelle Studien, z. B zur Berufsbildungsforschung.

Das umfassende Informationsangebot der Bundesagentur im Internet bietet eine sehr gute Ergänzung zur persönlichen Beratung. Insbesondere die Datenbanken *berufenet* und *kursnet* bieten aktuelle Informationen zu beruflich relevanten Themen und werden von den Ratsuchenden sehr gut angenommen.

Zu Frage 3:

Kompetenzrahmen und Standards für Berater?

In erster Linie ist dies eine Aufgabe der BA im Rahmen der konkreten Umsetzung.

Gesetzliche Regelungen wie ein Berufsberatergesetz, das immer wieder gefordert wird, werden nicht für notwendig erachtet. Das Berufsberatungsmonopol ist 1998 mit der Kodifizierung des Arbeitsförderungsrechts im Sozialgesetzbuch III aufgegeben worden. Gute Beratungsqualität setzt sich im Wettbewerb durch.

Den Rahmen für die Beratungsarbeit bei der Bundesagentur für Arbeit bilden die sog. Handlungsprogramme. Diese bieten der Beratungsfachkraft einen umfassenden Leitfaden und geben greifbare Qualitätsstandards für die Beratung vor.

Schon bei der Personalrekrutierung legt die Bundesagentur für Arbeit viel Wert auf eine

sorgsame Auswahl ihrer Mitarbeiter. Insbesondere soziale Kompetenzen, wie z.B. ein hohes Einfühlungsvermögen, Kommunikations- und Konfliktfähigkeit sind wichtige Kriterien für zukünftige Beratungsfachkräfte.

Die BA bietet zukünftigen Beratern ein Studium zum Bachelor of Arts "Beschäftigungsorientierte Beratung und Fallmanagement" an.

Daneben gibt es für neu angesetzte Berater (z.B. auch Quereinsteiger mit entsprechendem akademischen Hintergrund, interner Aufstieg) Qualifizierungsangebote in modularer Form, um gezielt beratungsrelevante Kenntnisse und Fähigkeiten zu fördern

Zudem gibt es ein vielfältiges, stetig aktualisiertes Weiterbildungsangebot. Themen sind u.a. Berufs- und Bildungskunde, Methodik, Gesprächstechnik, Sozialkompetenz, Arbeitsmarktperspektiven.

Die sog. Praxisberatung bietet einen Rahmen, in dem ein fachlicher Austausch und eine Reflexion des beruflichen Handels stattfinden (vergleichbar Supervision, speziell ausgebildete Berater bei der BA).

Daneben ist jede einzelne Beratungsfachkraft immer wieder angehalten, dass eigene berufliche Tun zu reflektieren, sich eigenständig über neue Entwicklungen zu informieren, den Wissensstand aktuell zu halten und die eigenen Kompetenzen an sich verändernde Anforderungen anzupassen).

Zu Frage 4:

Anwendung von Qualitätssicherungsverfahren in der Praxis

Das im Rahmen der Modernisierungsgesetze eingeführte Zertifizierungsverfahren von Weiterbildungsmaßnahmen hat sich bewährt. Das neue System in der Weiterbildungsförderung wurde auch im Rahmen der Hartz-Evaluation positiv bewertet. Es ist aber auch auf die verschiedenen Instrumente zur Qualitätssicherung der Beratung hinzuweisen, die von der BA eingesetzt werden:

Es gibt sog. **Arbeitspakete**, die der Vorbereitung des Ratsuchenden und des Vermittlers auf ein Beratungsgespräch dienen. In diesen kann der Ratsuchende neben Angaben zu seinem bisherigen beruflichen Werdegang (Ausbildung, Arbeitsverhältnisse, Kenntnisse und Fähigkeiten etc.) angeben, welche konkreten Fragen im Beratungsgespräch thematisiert werden sollen. Das Arbeitspaket sollte einige Tage vor dem Beratungsgespräch bei der Beratungsfachkraft eingereicht werden, damit diese sich gezielt auf das Gespräch vorbereiten und ggf. zusätzliche Informationen einholen kann.

In Beratungsgesprächen werden von den Ratsuchenden und den Beratungsfachkräften sog. **Zielvereinbarungen** geschlossen. In diesen wird schriftlich festgehalten, welches berufliche Ziel die/der Ratsuchende anstrebt, welche konkreten Schritte sie/er unternimmt um dieses Ziel zu erreichen und in welchen Punkten die BA Unterstützung anbietet (Bewerbungstraining, Übernahme von Kosten für eine Weiterbildung etc.). Die Zielvereinbarungen stellen eine Art Beratungsprotokoll dar, welches sicherstellt, dass Ratsuchende und Berater die gleiche Zielrichtung verfolgen.

Weitere Qualitätssicherungsmaßnahmen sind:

- **Hospitationen** durch Teamleiter in Beratungsgesprächen zur Spiegelung und Erhöhung der Beratungsqualität
- Durchführung regelmäßiger **Kundenbefragungen**
- Möglichkeit für Kunden ein (anonymes) **Feedback** zu geben
- regelmäßige **Mitarbeitergespräche**, in denen Qualifizierungsbedarfe /-wünsche abgefragt werden

Zu Frage 5:

Konkrete Beiträge zur Entwicklung von Qualität und Professionalität?

Das BMAS unterstützt die BA bei ihren Bemühungen um verbesserte Qualität. Durch die vom BMAS mit initiierte Schaffung weiterer Vermittlerstellen bei der Bundesagentur für Arbeit wird sich die Anzahl der zu betreuenden Ratsuchenden für die Vermittlungsfachkräfte weiter verringern. Die Verbesserung des Betreuungsschlüssels gibt dem Vermittler einen größeren Freiraum, um auf individuelle Beratungswünsche einzugehen.

Um diese Freiräume optimal nutzen zu können, wären weitere, systematische Qualifizierungsmaßnahmen bei den Vermittlungsfachkräften wünschenswert. Für eine individuelle, qualitativ hochwertige Beratung benötigt der Vermittler neben einem aktuellen, fachbezogenen Wissen ein hohes Maß an Beratungskompetenz, die sich u.a. in den angewandten Gesprächstechniken spiegelt.In diesem Sinne sollte die BA ihre Mitarbeiter gezielt schulen und sich ggf. auch an den Angeboten kommerzieller Karriere- und Personalberater orientieren um für Ratsuchende weiterhin die erste Anlaufstelle in beruflichen Fragen zu bleiben.

Statement der Bundesagentur für Arbeit (BA)

Klaus Oks

Stellungnahme zur Studie

In der Studie der Universität Heidelberg zur „Qualität und Professionalität in der Bildungs- und Berufsberatung[8]“ wird eine systemische Sichtweise gewählt und der organisationale und gesellschaftliche Rahmen von Beratung explizit betont, jedoch werden Konsequenzen, die sich aus diesem Rahmen ergeben, nicht beleuchtet. Gerade für Beratung in der BA, aber auch bei anderen öffentlichen Beratungsanbietern, ist dieser äußere Rahmen jedoch von großer Bedeutung.

Die Beschreibung der Aufgabenfelder von Beratung in der Studie, Tabelle S.12, zeigt, dass offensichtlich keine intensive Beschäftigung mit der Dienstleistung „Beratung in der BA“ stattgefunden hat: Sie fehlt als Akteurin in Bereichen, in denen sie intensiv tätig ist (Beratung von Arbeitslosen) und es werden falsche Termini verwandt (Ausbildungsberatung) usw.

Beratung in der BA muss den Rechtskontext des SGB III umfassend berücksichtigen. Dazu gehören insbesondere die Ziele der Arbeitsförderung, aber auch der Umstand, dass Beratung in der BA nicht nur der beruflichen Selbstklärung und Entscheidungsfindung dienen kann, sondern häufig Vermittlungsprozesse in Arbeit und Ausbildung befördert und im Falle des Leistungsbezugs nicht immer dem Postulat der Freiwilligkeit unterliegt. Dies gilt, in noch stärkerer Ausprägung, für den Geltungsbereich des SGB II. Hier bewegen sich die Gestaltungsmöglichkeiten von Beratung durch den Leistungsbezug als Regelfall in dem besonders reglementierten Bezugsrahmen der „Zwangsberatung“, die dennoch eine Form der Beratung darstellt.

Die Intention, Beratungsfelder und übergreifende Leitlinien und Standards zu synchronisieren ist begrüßenswert, erscheint jedoch sehr ambitioniert, betrachtet man die stark ausgeprägte Heterogenität der Beratungskontexte von Anbietern Beruflicher Beratung.

Der theoretische Ansatz, der in der Studie vertreten wird, orientiert sich ohne nähere Prüfung allein an einem psychologischen Beratungsverständnis. Aus Sicht der BA ist Berufliche Beratung keine theorienahe oder psychologische Beratung, die ihren Schwerpunkt auf personale Entwicklungsprozesse legt. Die BA und die Hochschule der BA in Mannheim haben deshalb die Beraterausbildung stets stark berufspädagogisch verortet und dabei psychologische, soziologische und ökonomische Einflüsse einbezogen. Solche Ansätze fehlen in der vorliegenden Studie ohne nähere Begründung völlig.

Stellungnahme zu den Leitfragen

1.1. Gemeinsam getragene Qualitätskriterien/Standards/Richtlinien

Aus Sicht der BA sind gemeinsam getragene Qualitätskriterien, Standards und Richtlinien wichtige Voraussetzung dafür, dass sich Bürgerinnen und Bürger auf bestimmte Mindeststandards verlassen können. Die entscheidende Frage ist, wie konkret diese Kriterien sein können. Un-

[1] Christiane Schiersmann, Miriam Bachmann, Alexander Dauner, Peter Weber, „Qualität und Professionalität in der Bildungs- und Berufsberatung“, Bielefeld 2008.

[2] Florian Niedlich u.a.,, Rombøll-Management „Bestandsaufnahme in der Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungsberatung und Entwicklung grundlegender Qualitätsstandards“, Hamburg 2008.

terschiedliche Beratungsaufträge und Beratungsanbieter bringen unterschiedliche Erfordernisse mit sich. Beratung in der BA geschieht in einem spezifischen Kontext: Sie dient nicht ausschließlich der beruflichen Selbstklärung und Entscheidungsfindung, sondern hat auch arbeitsmarktpolitische Zielsetzungen zu verfolgen. Umfassende Zusammenstellungen von Qualitätskriterien liegen vor (vgl. Rambøll-Studie[2]), welche Bedeutung einzelne Standards haben, muss jedoch zwangsläufig zwischen den einzelnen Beratungsanbietern variieren.

1.2. Prozess der Entwicklung von sektorübergreifenden Qualitätsstandards

Selbstverständlich ist die BA an Ergebnissen eines sektorübergreifenden Prozesses interessiert, um die eigenen Qualitätsstandards zu analysieren und - dort wo sinnvoll und notwendig - entsprechend weiterzuentwickeln. Das eingangs angesprochene Problem wird damit aber nicht gelöst: Aufgrund des gesetzlich definierten Rahmens von Beratung in der BA, dürften sektorübergreifende Qualitätsstandards nur in Teilen auf die Beratungsservices in der BA anwendbar sein. Um eine Veränderung herbeizuführen, müsste ein gemeinsames Verständnis von Beratung gefunden werden. Das setzt voraus, dass z.B. die einzelnen Beratungsangebote in ihrer spezifischen Verankerung analysiert werden. In der vorliegenden Studie fehlt dies aus Sicht der BA. Vielmehr fällt auf, dass Beratungsangebote noch nicht einmal richtig benannt oder zugeordnet sind.

1.3. Einbeziehung bestehender gesetzlicher Qualitätskiriterien

Für die BA als öffentlich-rechtlichem Anbieter von Beratung sind im Gesetz bereits eine Reihe von Qualitätskriterien festgeschrieben. Beispiele sind Vertraulichkeit, Individualität (Eignung, Neigung, Leistungsfähigkeit), Freiwilligkeit, Neutralität, Beratungs- und Vermittlungsanspruch. Nimmt man die ethischen Standards der AIOSP als Bezugspunkt, so sind viele dieser Standards bereits durch das Gesetz übertragen und finden ihren Niederschlag in den sog. Handlungsprinzipien von Beratung in der BA. Diese definieren den Kompetenzrahmen und die Verhaltensstandards von unseren Beratungsfachkräften.

1.4. Weitere qualitätssichernde Maßnahmen der BA

Als Instrumente der Qualitätssicherung werden in der BA bereits regelmäßig Hospitationen bei den Vermittlungs- und Beratungsfachkräften - zukünftig auch fokussiert auf beratungsmethodische Kriterien -, Praxisberatung als Form der Reflexion beraterischen Handelns sowie differenzierte Qualifizierungskonzepte zur Sicherstellung eines hohen Qualifikationsniveaus der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eingesetzt. Mit diesen Qualitätsinstrumenten werden allgemeingültige Standards, wie z.B. in der Rambøll-Management-Studie[2] aufgelistet, innerhalb der BA umgesetzt.

Zusätzlich hat die BA eine eigene Hochschule zur Ausbildung von Beratungs- und Vermittlungsfachkräften etabliert, welche die Ausbildung nach allgemeingültigen Qualitätsstandards durchführt.

Die Entwicklung eines einheitlichen Qualitätssicherungsverfahren unter Berücksichtigung bestehender gesetzlicher Qualitätskriterien, das für alle Institutionen, die Beratung anbieten, angewandt werden soll, stößt jedoch dort an Grenzen, wo sich der Kontext von Beratungsprozessen der BA und anderer vergleichbarer Institutionen von den in der Studie beschriebenen Prozessen abhebt.

1.5. Beitrag der BA zu einem übergreifenden Prozess der Entwicklung von Qualität und Professionalität

Eine Beteiligung an dem Prozess der Entwicklung von Qualität und Professionalität setzt ebenfalls als Grundlage ein gemeinsames Verständnis des Beratungsansatzes voraus. Ein solches liegt derzeit nicht vor: Das ausschließlich von einem psychologisch orientierten Ansatz ausgehende Beratungsmodell der Studie kann nur eingeschränkt in Beratungen im Kontext des SGB III und SGB II der BA sowie anderen vergleichbaren Institutionen Anwendung finden. Deshalb ist eine Mitarbeit der BA derzeit nur bedingt möglich.

1.6. Unterstützung der BA bei der Umsetzung der Forderungen des Gutachtens

Durch eine „Absicherung der Standards“ sowie einen „Moderierten Konsultationsprozess zur Diskussion der vorliegenden Standards und deren Implementierung in der Praxis inkl. einer Empfehlung zur Professionalisierung, zur Aus- und Weiterbildung und zum Kompetenzprofil durch eine unabhängige Expertengruppe“ soll die Umsetzung der Erkenntnisse der Studie erfolgen.

Zur Beteiligung der BA an den vorgeschlagenen Arbeitsschritten wäre wiederum zunächst ein einheitliches Beratungsverständnis Voraussetzung, das unterschiedliche Beratungskontexte ausreichend einbezieht. Bis dahin wird die BA Qualitätssicherungsprozesse weiterhin intern betreiben.

Statement der Hochschulrektorenkonferenz

Ralf Alberding

Zu Frage 1: Gemeinsam getragene Qualitätskriterien und Standards oder Richtlinien?

Aufgrund der Heterogenität der Beratungsthemen ist davon auszugehen, dass auch die Erwartungen der Bürgerinnen und Bürger je nach Beratungsthema unterschiedlich sind. Eine gemeinsame Klammer wird sich nur auf einer sehr hohen Aggregationsebene finden lassen. Auf dieser Ebene, vergleichbar z.B. dem *Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen für Sprachen: Lernen, lehren, beurteilen,* wird man gegebenenfalls zu gemeinsamen Kriterien und Standards gelangen können.

Zu Frage 2: Sektorübergreifender Prozesses zur Entwicklung von Qualitätsstandards und Teilnahme daran?

Vor dem Hintergrund der seit mehreren Jahren an den Hochschulen laufenden intensiven und ressourcenbindenden Veränderungsprozesse im Rahmen des Bologna-Prozesses, ist es generell schwierig, weitere Prozesse zu beginnen. Dies gilt umso mehr, als im Rahmen des Bologna-Prozesses Qualitätssicherungsaspekte einen zentralen Platz einnehmen und die Hochschulen ihren Fokus auf spezifische Qualitätssicherung gerichtet haben. Die Hochschulrektorenkonferenz (HRK) würde daher einen sektorübergreifenden Prozess begleiten und eine Umsetzung der Ergebnisse prüfen.

Zu Frage 3: Kompetenzrahmen und Standards für Berater?

Hier wäre zunächst der Identifizierung, Analyse und Bündelung der bestehenden gesetzlichen Qualitätskriterien die Priorität einzuräumen. Pars pro toto sei für den Bereich der Beratung an Hochschulen die Allgemeine/Zentrale Studienberatung genannt, für die es sowohl einschlägige Empfehlungen der HRK (vgl. Entschließung des Plenums der HRK vom 4.7.1994 „Die Studienberatung in den Hochschulen in der Bundesrepublik Deutschland“) gibt, als auch entsprechende Standards durch die *Gesellschaft für Information, Beratung und Therapie an den Hochschulen e.V.* (GIBeT), des Dachverbands der Studienberaterinnen und Studienberater, empfohlen werden (vgl. Beratungsverständnis: http://www.gibet.de/verein/verstaendnis.html).

Ein Zertifizierungsverfahren, welches die Beratungsangebote an Hochschulen zum Gegenstand hat, sollte sich aus sicht der HRK in die bereits bestehenden Zertifizierungssysteme (Akkreditierung) integrieren lassen und nicht die Vergleichbarkeit mit Beratungsangeboten anderer Bereiche zur Priorität haben.

Zu Frage 4: Anwendung allgemeiner Qualitätssicherungsverfahren auf die Beratungspraxis?

Die Anwendung solcher Verfahren im Bereich qualitativer Angebote ist generell aufwendiger als in Bereichen, die überwiegend quantitativen Standards unterliegen. Zur Optimierung von Beratungsangeboten sind sie jedoch ein nützliches Instrument.

Zu Frage 5: Konkrete eigene Beiträge zur Entwicklung von Qualität und Professionalität?

Entsprechend den unter 2. Gesagten, könnte die HRK einen sektorübergreifenden Prozess begleiten durch Entsendung einer/eines Expertin/Experten in eine Arbeitsgruppe. Für den Fall, dass eine solche Arbeitsgruppe zu einem belastbaren Vorschlag gelangt, würde geprüft werden, ob und ggf. in welcher Weise dieser Vorschlag den Hochschulen gegenüber kommuniziert werden kann.

Zu Frage 6: Konkrete Schritte zur Umsetzung und eigene Mitwirkung?

Entsprechend dem unter 3. Gesagten, sollte zunächst eine Identifizierung, Analyse und Bündelung der bestehenden (gesetzlichen) Qualitätskriterien erfolgen. Diese umfangreiche Arbeit wird eine Arbeitsgruppe, die sich aus Vertretern der betroffenen Bereiche zusammensetzt, kaum bewältigen können. Hier müsste ein entsprechendes Projekt ausgeschrieben werden. Die institutionelle Sicht der Hochschulen könnte durch die Beteiligung an einer entsprechenden Arbeitsgruppe eingebracht werden. Zudem ist es dringend erforderlich, die in der Studienberatung Tätigen durch die Einbindung der GEBiT an der weiteren Arbeit zu beteiligen.

Statement des Deutschen Städtetages

Niclas Stucke

Vorbemerkung

Aus Sicht des Deutschen Städtetages macht es nur dann Sinn, über neue Standards oder Richtlinien zu reden, wenn die damit im Zweifel verbundenen Mehrkosten auch bereitgestellt werden könnten. Sollte dies nicht der Fall sein, wird es eher eine akademisch geführte Diskussion bleiben, bei der sich zwar alle Beteiligten einig sind, warum, wie und wo Verbesserungsangebote in der Beratung für Bildung, Beruf und Beschäftigung installiert werden sollen, die Realisierung aber an finanziellen und/oder rechtlichen Problemen scheitert. Bei der Befassung mit diesen Themen wird es notwendig sein, neben inhaltlichen Diskussionen parallel zu erörtern, in welchem Rahmen und mit welcher auch finanziellen Verantwortlichkeit alle Beteiligten hieran partizipieren.

Zu Frage 1: Gemeinsam getragene Qualitätskriterien und Standards oder Richtlinien?

Gemeinsam getragene Qualitätskriterien und Standards oder Richtlinien sowie Kompetenzrahmen für Beraterinnen und Berater können sicherlich ein Beitrag zur Verbesserung der öffentlichen Beratungsangebote sein. Offen bleibt aus unserer Sicht allerdings noch, wie Erwartungen d er Bürgerinnen und Bürger genau definiert werden. Eine „allgemeine" Erwartung wird es sicherlich nicht geben können; vielmehr wird eine solche Erwartungshaltung sehr genau zielgruppenspezifisch bzw. ggf. sogar einzelfallbezogen notwendig sein.

Zu Frage 2: Sektorübergreifender Prozesses zur Entwicklung von Qualitätsstandards und Teilnahme daran?

An der Entwicklung von Mindeststandard/Qualitätsstandards ist auch die kommunale Seite interessiert. Im Rahmen ihrer Möglichkeiten bietet sie an, an dieser Entwicklung teilzunehmen und auch Ergebnisse dieses Prozesses zu kommunizieren.

Es kann allerdings nicht sein, dass der in der Studie vorgeschlagene Qualitätsentwicklungsrahmen (QER) bereits in der ersten Stufe eine Verpflichtung zur Adaption von Standards und zum QER beinhaltet. Verpflichtungen bzw. Selbstverpflichtungen, wenn sie denn überhaupt notwendig sind, sollten nicht am Anfang, sondern am Ende dies Prozesses stehen.

Zu Frage 3: Kompetenzrahmen und Standards für Berater?

Wir geben zu überlegen, ob über die bestehenden gesetzlichen Qualitätskriterien und –Modelle hinaus (s. Seite 63 ff der Studie von Frau Prof. Schiersmann) ein weiteres Standardgerüst wirklich noch notwendig ist. Vielmehr unterstreichen wir den Satz in Kapitel 5.2 auf Seite 38: „Beratungsprozesse sind nicht standardisierbar". Dies vor allem vor dem Hintergrund der Leitfrage 1, in der nach den Erwartungen an die öffentlichen Beratungsangebote gefragt wird und deren Vielfalt auf Seite 12 der Studie hinreichend deutlich wird. Wichtig ist uns – auch unter ethischen Standards – eine trägerunabhängige Ansiedlung von Beratungsstellen.

Zu Frage 4: Anwendung allgemeiner Qualitätssicherungsverfahren auf die Beratungspraxis?

Qualitätssicherungsverfahren sind bereits in zahlreichen Feldern der öffentlichen Verwaltung eingeführt. Ob und wie eine generelle Anwendung solcher Verfahren in der vielfältigen Landschaft der Beratung für Bildung, Beruf und Beschäftigung realisiert werden kann, kann von unserer Seite zurzeit schwer eingeschätzt werden.

Zu Frage 5: Konkrete eigene Beiträge zur Entwicklung von Qualität und Professionalität? [9]

Der Deutsche Städtetag ist gerne bereit, den weiteren Prozess der Entwicklung von Qualität und Professionalität zu begleiten. Gegebenenfalls würde dies durch in der Weiterbildungsberatung tätige Personen geschehen, die aus dem Arbeitskreis Weiterbildungsberatung des DST entsandt werden.

Zu Frage 6: Konkrete Schritte zur Umsetzung und eigene Mitwirkung?

Wir würden es begrüßen, wenn – wie unter 4.6 der Kurzfassung beschrieben – ein Konsultationsprozess initiiert würde, wie er aus Kanada beschrieben wurde. In welcher Form der Deutsche Städtetag an diesem prozess teilnehmen könnte, müsste dann zeitnah entschieden werden

[9] In diesem Zusammenhang wird auch auf die im Jahre 2000 veröffentlichen „Empfehlungen zu Rahmenkriterien für die Qualität von Bildungs- und Weiterbildungsberatung“ des Arbeitskreises „Bildungs- und Weiterbildungsberatung“ beim Deutschen Städtetag verwiesen: Vgl. Deutscher Städtetag (Hrsg.), Kommunale Bildungs- und Weiterbildungsberatung. Reader, o.J.

Statement der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales, Berlin

Margrit Zauner

1. Die Berliner Bildungsberatung – vielfältig und qualitätsvoll

Metropolen wie Berlin sind häufig ein Brennglas und oft auch eine Kristallkugel, in denen Probleme deutlicher und früher erkennbar sind. Der Berliner Arbeitsmarkt hat sich immer noch nicht von den – nicht nur wendebedingten - Veränderungsprozessen bei der Berliner Industrie, bei denen eine Vielzahl von einfachen Arbeitsplätzen verloren ging, erholt. Angesichts des weltweiten Trends, nachdem Beschäftigung vor allem für höher qualifizierte Tätigkeiten aufgebaut wird, ist mit einer deutlichen Steigerung der Arbeitsplätze, auf denen nur einfache Tätigkeiten ausgeführt werden und für die auch nur geringe formale Qualifikationen erforderlich sind, nicht zu rechnen – im Gegenteil. Auch für die Entwicklung in den unternehmensnahen Dienstleistungen stehen vor allem qualifizierte Tätigkeiten im Fokus der Betrachtung.

Verschiedene Untersuchungen des Gelsenkirchener Instituts Arbeit und Technik aus dem Jahr 2006 belegen, dass sich Bildung lohnt, weil höhere Einkommen erzielt werden können und die Beschäftigungsfähigkeit gesichert wird. "Die Gehirnlaufzeiten sind heute wichtiger als die Maschinenlaufzeiten", fasst Prof. Gerhard Bosch seine Ergebnisse zusammen. Während der Arbeitsmarkt in den 50er Jahren noch von hohen Beschäftigungsquoten der geringer Qualifizierten gekennzeichnet war, gelten hohe Beschäftigungsquoten - und lange Arbeitszeiten – heute für die höher Qualifizierten, dagegen kürzere Arbeitszeiten und geringere Beschäftigungsquoten für die geringer Qualifizierten. Ähnliches zeigt sich bei der Teilnahme an Weiterbildung: Je höher der berufliche Bildungsabschluss, desto eher nehmen auch die Älteren noch an Weiterbildung teil. Wir wissen, dass es umso schwieriger ist, aus der Arbeitslosigkeit wieder in Beschäftigung zu kommen, je geringer die (berufliche) Ausgangsqualifikation ist. Auch wenn die die Zahlen jedes Jahr etwas verändern, die Grundaussage bleibt immer gleich: Das Risiko, arbeitslos zu werden und (länger) zu bleiben ist umso höher, je geringer die berufliche formale Qualifikation ist. Für die mit geringeren Qualifikationen ist die Chance, in das Beschäftigungssystem zu kommen, umso besser, je besser die wirtschaftliche Situation ist. Angesichts der demografischen Entwicklung und des Fachkräftebedarfs entscheiden sich viele Unternehmen in wirtschaftlich schlechteren Zeiten häufig, sich zunächst von ihren formal weniger qualifizierten Kräften zu trennen, in der Vermutung, diese im Gegensatz zu spezialisierten Fachkräften, in Zeiten besserer wirtschaftlicher Entwicklung einfach wieder auf dem Arbeitsmarkt zu bekommen. Gut qualifizierte Fachkräfte haben häufig eine deutlich kürzere Verweildauer in der Arbeitslosigkeit, weil sich ihnen schnell Alternativen bieten.

2. Unser Berliner Verständnis von Bildungsberatung

Wer sich mit dem Thema Bildungsberatung beschäftigt, der kann an diesem Thema auch erproben, wie man ein Thema, an dem so viele beteiligt sind, die in ihren eigenen Logiken denken, zusammenführen kann, oder auch an welche fachliche Grenzen man an in der Schnittmenge von Bildungs-, Wirtschafts- und Arbeitsmarktpolitik so treffen kann.

Bildungsberatung tangiert bildungspolitisch alle Bereiche,

- von der allgemeinbildenden Schule bis zur Hochschule,
- agiert an der Schnittstelle von Bildung und Arbeitsmarkt mit den Themen Berufsorientierung und Beratung für Jugendliche,
- ist das Schlüsselthema zur Umsetzung des „Lebenslangen Lernens“ in der Begleitung von allen (beruflichen) Lernprozessen von erwachsenen Erwerbspersonen,
- soll Transparenz im System von Weiterbildung schaffen
- ist ein zentrales Instrument um insbesondere für kleine und mittlere Unternehmen und Non-Profit-Organisationen den (tatsächlichen) Fachkräftebedarf aufzuspüren und soll die Unternehmen dabei zu unterstützen, die Kompetenzen der Beschäftigten zu erkennen und entsprechend der be-

trieblichen Erfordernisse weiter zu entwickeln.

Genauso weit wie die Themenpalette der Zielgruppen und Themen der Beratung ist die Gruppe der Einrichtungen gefasst, die Bildungsberatung anbieten. Bildungsberatung ist kein geschützter Begriff und wird von einer Vielzahl von Organisationen und Personen angeboten. Und auch diejenigen, die Bildungsberatung anbieten oder auch finanzieren, sind vielfältig und veränderlich.

Bildungsberatung muss dabei alleine in den letzten zehn Jahren gravierende Veränderungen berücksichtigen, z.B.

- Die veränderte Praxis der Bundesagentur für Arbeit, ihre Bildungsmaßnahmen nur noch in Ausschreibungen über die regionalen Einkaufszentren einzukaufen mit all den Folgen für die, die in diesem Markt tätig sind
- Die Praxis vieler Unternehmen, die betriebliche (Aus)Bildungsarbeit als Profitcenter mit Kostendeckung bzw. klaren Gewinnzielen zu organisieren
- zahlreiche neue Anbieter auf dem Weiterbildungsmarkt incl. der Hochschulen, die mit postgradualen Angeboten und wissenschaftlicher Weiterbildung zusätzliche Einnahmen erzielen wollen/müssen
- Der aus der Situation der öffentlichen Haushalte folgende (Teil)Rückzug von Ländern und Kommunen aus der Finanzierung von Weiterbildungsangeboten
- Die Tatsache, dass sowohl die Politik als auch die Unternehmenspraxis dem Individuum eine immer höhere Verantwortung für die Gestaltung (und auch die Finanzierung) von Bildungsmaßnahmen als notwendigem Bestandteil zum Erhalt der Beschäftigungsfähigkeit zuweisen.

Nicht verändert hat sich die Tatsache,

- dass in den betrieblichen Bildungsprozessen sich die finanziellen Mittel vor allem auf gut qualifizierte Kernbelegschaften konzentrieren,
- das sich betriebliche Weiterbildungsmaßnahmen häufig auf betriebliche Erfordernisse verengen und die Vermittlungsverantwortung für betriebsübergreifende Qualifikationen auf andere Akteure abgewälzt wird,
- die inhaltliche Konzentration betrieblicher Weiterbildungsangebote auf kurzfristige betriebliche Ziele eine überbetriebliche Verwertbarkeit der in der Weiterbildung erworbenen Kompetenzen erschwert,
- dass Bildungsmaßnahmen für bildungsaffine Gruppen einfacher zu realisieren und (re)finanzieren sind
- und sich auch in der beruflichen Bildung das Matthäus-Prinzip, dass bereits in der Allgemeinbildung zu immer mehr sozialer Ausgrenzung und Perpetuierung bestehender Benachteiligungen führt, - wer da hat, dem wird gegeben – tagtäglich bestätigt wird.

Wer hier etwas verändern will, der muss gerade

- diejenigen, die bisher kaum oder nicht von Bildungsangeboten erreicht wurden,
- diejenigen, die ihre Fähigkeiten und Kompetenzen im bestehenden System nicht entsprechend ihrer Möglichkeiten entwickeln konnten

erreichen.

Jeder noch nicht, gerade noch oder auch nicht mehr Beschäftigte steht vor der Anforderung, seine individuelle Beschäftigungsfähigkeit zu analysieren und Schritte zum Erhalt bzw. der Verbesserung gehen zu sollen. Niedrigschwellige, trägerunabhängige Weiterbildungsberatung stellt unter diesen Bedingungen für die Berliner Arbeitsmarktpolitik ein unverzichtbares Angebot dar, damit die Individuen in diesen Prozessen die bestmögliche Begleitung und Unterstützung für ihre Entscheidungen erhalten. Es ist ein Angebot der öffentlichen Daseinsvorsorge und muss so gestaltet werden, dass auch und gerade diejenigen, die bisher wenig Erfolg im Bildungssystem hatten, erreicht. Dafür sind geeignete, vielfältige Beratungsformen zu entwickeln.

3. Die Notwendigkeit eines gemeinsamen und einheitlichen Qualitätsstandards

In Berlin sind alleine auf www.bildungsberatung-berlin.de – dem Portal der KES – derzeit 30 Beratungsstellen zu finden, die mit öffentlichen Mitteln verschiedener Senatsverwaltungen finanziert werden.

Die Beratungsstellen haben sehr heterogene Öffnungszeiten, sprechen zum Teil besondere Zielgruppen an, haben sehr unterschiedliche Wege, um dort zu einer Beratung zu gelangen und haben nicht zuletzt auch eine sehr unterschiedliche Finanzausstattung. Sie sind zu unterschiedlichen Zeiten entstanden, arbeiten zum Teil in unterschiedlichen Netzwerken, bieten neben der Bildungsberatung ganz un-

terschiedliche andere Leistungen an und liegen an sehr unterschiedlichen Orten der Stadt. Sie machen unterschiedliche Werbung, sie erreichen ganz unterschiedliche Zielgruppen und haben von Ihren Geldgebern auch zum Teil unterschiedliche Zielvorgaben.

Aber sie haben auch vieles gemeinsam: Sie arbeiten alle in Berlin, sie müssen den Berliner Weiterbildungsmarkt und die Berliner Fördermöglichkeiten kennen, sie erfassen ihre Beratungen in einem gemeinsamen Dokumentationssystem. Und wir organisieren im Rahmen der KES und der KOS gemeinsame Austauschprozesse, um die Erfahrungen der verschiedenen Einrichtungen auszutauschen und die Arbeit weiterzuentwickeln.

„Das Bessere ist der Feind des Guten“ – in diesem Sinne ist Beratungsarbeit eine Aufgabe, für die es ständig Verbesserungsbedarf gibt. Aber damit die Beraterinnen und Berater ihre hohe Kompetenz, ihre vielfältigen Ausgangsqualifikationen und –erfahrungen in die Vielfältigkeit der alltäglichen Beratungsprozesse einbringen können, brauchen wir auch gemeinsame Grundlagen. Wir sind in Berlin sehr stolz darauf, dass es uns gelungen ist, so viele Bildungsberatungsstellen zu motivieren, sich mit der Begleitung der KOS auf einen gemeinsamen Weg der Zertifizierung ihrer Beratungsarbeit zu machen. Diese Entscheidung, dass alle Berliner Bildungsberatungsstellen nach einem System – LQW – zertifiziert werden, ermöglicht es uns, auch einen Begleitprozess zu organisieren, Unterstützung der Beratungsstellen auf dem – bundesweit bisher einmaligen – Weg der Zertifizierung und auch in den kommenden Jahren Qualitätszirkel für die weitere Arbeit und in Vorbereitung der nach drei Jahren anstehenden Rezertifizierung. Die Vielfältigkeit der Qualitätssysteme ist zwar noch nicht so groß wie die Weiterbildungslandschaft, aber es gibt doch zahlreiche Möglichkeiten, sich zertifizieren zu lassen. Die Entscheidung für einen Berliner Weg der Zertifizierung der Bildungsberatung ermöglicht den verschiedenen Berliner Beratungsstellen, sich in der Sprache eines Qualitätssystems auszutauschen, gemeinsame Unterstützungsangebote zu organisieren und dieses in einem kostengünstigen, aus der Weiterbildung entwickelten Qualitätsmanagementsystem. Diese Erfahrungen stellen wir gerne alle Interessierten zur Verfügung und freuen auf die weitere Debatte ebenso wie einen Erfahrungsaustausch, der auch über Berlin hinaus gemachte Erfahrungen in den weiteren Diskussionsprozess einbringt.

Ausblick: Perspektiven für die Weiterführung der Entwicklung von Qualitätsstandards und Kompetenzprofilen

Dr. Bernhard Jenschke

Die **abschließende Plenumsdiskussion** unter der Moderation von **Prof. Dr. Klaus Meisel** und **Bent Paulsen** ergab – ähnlich wie in den Arbeitsgruppen und der Mehrzahl der Statements einen breiten Konsens, dass die Entwicklung von Qualität und Professionalität in der Beratung notwendig und auch möglich ist. Zugleich wurde deutlich gemacht, dass sich an dem weiteren Entwicklungsprozess möglichst viele Akteure beteiligen sollten und die meisten Teilnehmer des Workshops konnten auch bereits ihre Teilnahmebereitschaft dazu signalisieren. Einige machten diese von bestimmten Voraussetzungen abhängig. Dabei wird überwiegend die im Expertenworkshop vorgestellte und diskutierte Studie „ Qualität und Professionalität in der Bildungs- und Berufsberatung“ als gute Grundlage für die Fortführung der Entwicklungsarbeiten gesehen, die allerdings noch bestimmter Konkretisierungen und Operationalisierungen bedarf. Diese müssten sektorspezifische und beratungsfeldbezogene Aspekte berücksichtigen und dabei die jeweiligen gesetzlichen, organisatorischen und institutionellen Rahmenbedingungen einbeziehen.

In der Abschlussdiskussion wurde mit Nachdruck von vielen Institutionen auf die Notwendigkeit hingewiesen, möglichst zeitnah konkret einen Prozess der Fortführung der Entwicklung von Standards und Kompetenzprofilen unter breiter Einbeziehung möglichst vieler interessierter Akteure zu beginnen. Dies könnte und sollte in Form des von den AutorInnen der Studie vorgeschlagenen Verfahrens eines **„offenen Koordinierungsprozesses“** geschehen. Dazu wurde die Erklärung der Vertreterin des BMBF, Frau Dr. Maike Koops, begrüßt, hierzu gegebenenfalls die Initiative zu übernehmen. Das Nationale Forum Beratung *nfb* erklärte seine Bereitschaft, sich an der federführenden Koordination eines solchen Prozesses gemeinsam mit dem BMBF zu beteiligen.

Unter Berücksichtigung der Vorschläge der Studie wie auch der Ergebnisse des Expertenworkshops müsste der Koordinierungspozess folgende Schritte vorsehen:

- Zu Beginn des Prozesses wäre eine Verständigung über Kernpunkte des Beratungsverständnisses im jeweiligen Handlungsfeld herbeizuführen.
- Aufbauen darauf und unter Einbeziehung bereits vorhandener Qualitätskriterien müssten die Qualitätskriterien und Leitlinien / Standards für das jeweilige Feld konkret operationalisiert werden;
- Korrespondierend dazu erfolgt die Verständigung über die Anforderungen an die jeweiligen Beratungsfachkräfte mit Kompetenzprofilen in ihren institutionellen Kontexten einschließlich der Auswirkungen auf die Aus- und Fortbildung;
- Schließlich sollten im Rahmen eines Qualitätsentwicklungsrahmens konkrete Modelle erprobt werden.

Am Ende dieses offenen Koordinierungsprozesses könnten dann sowohl gemeinsame, mehr allgemeine sowie auch jeweilig feldspezifische Leitlinien für Qualitätsstandards stehen, die von den Beratungsanbietern für ihre Dienstleistungen adaptiert werden könnten. Ziel wäre nicht eine gesetzliche Regulierung sondern mehr eine auf Akzeptanz beruhende Selbstverpflichtung der jeweiligen Beratungsdienste. Zur stärkeren Akzeptanz wäre auch eine öffentlich anerkannte Akkreditierung bzw. ein Gütesiegel hilfreich. Dafür müsste jedoch noch ein Geschäftsmodell entwickelt werden, um eine solche Zertifizierungen mittelfristig förderungsunabhängig und selbstragend zu gestalten.

Das Nationale Forum Beratung stellte in Aussicht, im ersten Quartal 2009 mit dem BMBF über die Gestaltung eines solchen Koordinierungsprozesses zu verhandeln und einen entsprechenden Förderungsantrag zu stellen.

„Qualitätsentwicklung und Professionalität in der Beratung für Bildung, Beruf und Beschäftigung“

Workshop mit Expertinnen und Experten sowie Akteurinnen und Akteuren im Feld der Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung

am Mittwoch, dem 19. November 2008, 10:00 - 22:00 Uhr (inkl. Abendessen)
bis Donnerstag, dem 20. November 2008 bis 09:00 - 16:00 Uhr, Berlin
in der „Neuen Mälzerei“, Friedenstr. 91, 10249, Berlin

Ziele des Workshops:

1) Vorstellung der im Rahmen des Innovationskreises Weiterbildung erarbeiten Studie „Qualität und Professionalität in der Bildungs- und Berufsberatung“, Prof. Dr. Christiane Schiersmann, Miriam Bachmann, B. Alexander Dauner, Peter C. Weber, Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg
2) Rückmeldungen zu der Studie aus Praxis, Politik und Wissenschaft und Diskussion
3) Weitere Umsetzungsschritte zur Implementierung von Qualitätsstandards und Professionalisierungsanforderungen

Teilnehmerinnen und Teilnehmer:

Rund 60 Expertinnen und Experten aus dem Feld der Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung (siehe Liste der Teilnehmer und Teilnehmerinnen)

Programm

Mittwoch, 19. November 2008

Anmeldung und Begrüßungskaffee		10:00 h
Begrüßung		**10:30 h**
Dr. Stefan Luther,	Bundesministerium für Bildung und Forschung	
Karen Schober	Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung e. V.	
Einführung, Ablauf des Workshops		**10:45 h**
Dr. Bernhard Jenschke,	Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung e. V.	
Dr. Maike Koops,	Bundesministerium für Bildung und Forschung	

Präsentation der zentralen Ergebnisse der Studie „Qualität und Professionalität in der Bildungs- und Berufsberatung“ und Rückfragen		**11:00 h**
Prof. Dr. Christiane Schiersmann , Peter C. Weber, Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg		
Mittagsimbiss		12:30 h
Erörterung der Studie in (parallelen) Arbeitsgruppen		**13:30 h**
Arbeitgruppe 1:	**Qualitätskriterien: Standards und Leitlinien**	**bis**
Impulsreferat:	*B. Alexander Dauner*, Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg	**18.00 h**
Moderation:	*Hans-Werner Rückert,* Freie Universität Berlin	
Berichterstattung:	*Dr. Susanne Kraatz,* Hochschule des Bundesagentur für Arbeit, Mannheim	
Arbeitsgruppe 2:	**Rahmen für Qualitätsentwicklung**	
Impulsreferat:	*Peter C. Weber*, Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg	
Moderation:	*Prof. Dr. Bernd-Joachim* Ertelt, Hochschule der Bundesagentur für Arbeit, Mannheim	
Berichterstattung:	*Susanne Kretschmer,* BBJ Consult AG	
Arbeitsgruppe 3:	**Professionalität: Kompetenzprofile von Beraterinnen und Beratern und Anforderungen an die Aus- und Fortbildung**	
Impulsreferat:	*Prof. Dr. Christiane Schiersmann*, Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg	
Moderation:	*Jörg Fellermann*, Deutsche Gesellschaft für Beratung e.V und Deutsche Gesellschaft für Supervision e. V.	
Berichterstattung:	*Regina Beuck*, Weiterbildung Hamburg e.V.	

Donnerstag, 20. November 2008

Zusammenfassende Berichterstattung aus den Arbeitsgruppen:		09:00 h
Karen Schober,	Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung e. V.	
Moderierte Statements ausgewählter Akteure		
zur Studie „Qualität und Professionalität in der Bildungs- und Berufsberatung“: Grundlegende Positionen, Zielvorstellungen und Umsetzungserwartungen		09.15 h

1. **Sozialpartner / Wirtschaft**
   - *Hans-Detlev Küller*, Deutscher Gewerkschaftsbund
   - *Dr. Knut Diekmann*, Deutscher Industrie- und Handelskammertag
   - Michael Hoffschroer, Zentralverband des Deutschen Handwerks

   Moderation:

   Dr. Maike Koops, Bundesministerium für Bildung und Forschung

2. Professionelle Organisationen und Verbände

- *Dr. Susanne Kraft*, Deutscher Volkshochschulverband
- *Lothar Müller-Kohlenberg*, Deutscher Verband für Bildungs- und Berufsberatung e.V.
- *Brigitte Scheidt*, Deutsche Gesellschaft für Karriereberatung e.V.
- *Petra Fuchs,* Deutscher Verein für Öffentliche und Private Fürsorge e.V.
- *Jörg Fellermann*, Deutsche Gesellschaft für Beratung e. V.

Moderation: *Nader Djafari* INBAS GmbH

Kaffeepause 10:45 h

3. Hochschulen, Ausbildungs- und Forschungseinrichtungen 11:15 h

- *Prof. Dr. Rainer Göckler*, Hochschule der Bundesagentur für Arbeit
- *Barbara Lampe*, Regionale Qualifizierungszentren für Bildungsberatung
- *Dr. Ottmar Döring*, Forschungsinstitut Betriebliche Bildung

Moderation: *Prof. Dr. Hermann Saterdag*, Ministerium für Bildung, Wissenschaft, Jugend und Kultur des Landes Rheinland Pfalz

4. Politisch verantwortliche Institutionen und öffentlich-rechtliche Beratungsangebote

- *Roland Schauer*, Bundesministerium für Arbeit und Soziales
- *Klaus Oks*, Bundesagentur für Arbeit
- *Ralf Alberding,* Hochschulrektorenkonferenz
- *Niclas Stucke,* Deutscher Städtetag
- *Margrit Zauner*, Senatsverwaltung für Integration, Arbeit u. Soziales, Berlin

Moderation: *Dr. Bernhard Jenschke*, Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung e.V.

Mittagsimbiss 13:00 h

Plenumsdiskussion: 14:00 h

Umsetzungsstrategien zur Qualitätsentwicklung und Förderung der Professionalität in der Bildungs- und Berufsberatung

Input: *Bent Paulsen*, Bundesinstitut für Berufsbildung

Moderation: *Prof. Dr. Klaus Meisel*, Volkshochschule München

Ausblick 15:30 h

Karen Schober, Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung e. V.

Dr. Maike Koops, Bundesministerium für Bildung und Forschung

Anhang 2: Leitfragen für die Statements der Akteure

Zielsetzung: Austausch grundlegender Positionen, Zielvorstellungen und Erwartungen an die Umsetzung

Runde 1: Sozialpartner / Wirtschaft

Themen der Leitfragen

1. Welchen Stellenwert hat Ihrer Einschätzung nach die Bildungsberatung für die berufliche Fortbildung im Allgemeinen und die betriebliche Weiterbildung im Besonderen?
2. Bildungsberatung im betrieblichen Umfeld werden in der Regel von Personalentwicklern, teilweise auch von Betriebräten durchgeführt. Welchen Stellenwert können Qualitätsstandards für Beratung in diesen Kontexten haben?
3. Um das Lernen am Arbeitsplatz stärker in der Personalentwicklung zu verankern, empfiehlt der Innovationskreis Weiterbildung, den Ausbau einer Innovations- und Lernkultur und Hilfestellungen zur Ableitung von Weiterbildungsbedarfen. Auch sollten nach Auffassung des IKWB die Bildungsberatungsangebote, insbesondere für KMU ausgebaut werden. In Projekten wie „Beratungsoffensive Handwerk“ werden hierzu bereits Modelle erprobt. Welchen Stellenwert spielt das Thema Qualität der Beratung und Professionalität der Beraterinnen und Berater in diesen Aktivitäten?
4. Welche Rolle können die Sozialpartner und die Wirtschaftsverbände bei der Implementierung von Qualitätsstandards für Beratung einnehmen?

Runde 2: Professionellen Organisation und Verbände

Themen der Leitfragen

1. Aus der Perspektive der Praxis und Ihrer Einrichtung: Wie schätzen Sie den Bedarf nach Standards für den Bereich der Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung ein?
2. Wie schätzen Sie den in der Studie von Frau Professor Schiersmann und gestern diskutierten Rahmen für Qualitätsstandards ein? Sehen Sie hier Ergänzungsbedarf, wenn ja, in welchen Bereichen?
3. Wie könnte man schon bestehende gesetzliche Qualitätskriterien bzw. -merkmale in zu entwickelnde Standards einbeziehen?
4. Welche Beiträge können Sie in den Prozess der Entwicklung von Qualität und Professionalität einbringen?
5. Würden Sie in Ihren Verbänden für die Umsetzung allgemeiner Standards etwa im Rahmen eines Akkreditierungssystems eintreten?
6. Welche konkreten Schritte sehen Sie für die Umsetzung der Vorschläge der Studie – und wie stellen Sie sich Ihre konkrete Beteiligung vor?

Runde 3: Hochschulen, Ausbildungs- und Forschungseinrichtungen

Themen der Leitfragen

1. Die Nachfrage nach qualifizierten Bildungsberaterinnen und Bildungsberater steigt. Hochschulen, Forschungseinrichtungen aber auch die Lernenden Regionen reagieren hiermit mit unterschiedlichen Angeboten. Welche Rolle könnte Qualitätsstandards, die auch Standards für Fort- und Weiterbildung umfassen, einnehmen?
2. Auch wenn die Nachfrage steigt: die Anbieter von Fort- und Weiterbildungen sehen sich auch in einer zunehmenden Konkurrenzsituation. Könnten Ihrer Auffassung nach Qualitätsstandards hier eher positiv zur „Marktbereinigung" beitragen oder würden sie sich eher kontraproduktiv auf den Markt und auf die damit verbundene Vielfalt auswirken.
3. Das Thema „Durchlässigkeit" gilt auch für die „Profession" Beratung und den damit verbundenen Wegen der Fort- und Weiterbildung. Welchen Beitrag könnten Ihrer Einschätzung nach Qualitätsstandards leisten, das System nach oben und horizontal durchlässiger zu gestalten.
4. Wie können „Mindeststandards" für die Profession Beratung formuliert werden?
5. Wie hoch schätzen Sie die Akzeptanz der Anbieter von Fort- und Weiterbildung ein, ihr Angebot auf Qualitätsstandards auszurichten? Welche Hilfestellungen sind erforderlich?

Runde 4: Politisch Verantwortliche Institutionen und öffentlich-rechtliche Beratungsangebote

Themen der Leitfragen

1. **Wären aus Ihrer Sicht gemeinsam getragene Qualitätskriterien und Standards oder Richtlinien ein Beitrag zur Sicherung der Erwartungen der Bürger an die öffentlichen Beratungsangebote?**
2. In Ihren Institutionen gibt es, soweit Sie Beratung anbieten, ja teilweise bereits – z.T. sogar gesetzlich verankerte - Kriterien für Qualität oder Regularien für Qualitätssicherung. Wie schätzen Sie die Notwendigkeit und die Bereitschaft ein, einen sektorübergreifenden Prozess der Entwicklung von Qualitätsstandards einzuleiten teilnehmen und eine Umsetzung der Ergebnisse in Ihrem Bereich ermöglichen?
3. Wie könnte man schon bestehende gesetzliche Qualitätskriterien bzw. –merkmale in zu entwickelnde Standards einbeziehen?
4. Sie haben bereits Erfahrungen mit Qualitätssicherungsverfahren gemacht und wie schätzen Sie deren Anwendung auf die Beratungspraxis ein ?
5. Welche Beiträge können Sie in den Prozess der Entwicklung von Qualität und Professionalität einbringen?
6. Welche konkreten weiteren Schritte würden Sie für die Umsetzung des in der Studie vorgeschlagenen Vorgehens zur Umsetzung der Empfehlungen sehen und In welcher Weise würden Sie gern mitwirken?

Anhang 3: Liste der Teilnehmerinnen und Teilnehmer

Titel	Vorname	Name	Institution/Firma
	Mechthild	Bayer	Ver.di Vereinigte Dienstleistungs-Gewerkschaft
	W. Arndt	Bertelsmann	W.Bertelsmann Verlag
	Regina	Beuck	Weiterbildung Hamburg e.V.
Dr.	Eva-Maria	Bosch	Ministerium für Bildung, Jugend und Sport, Brandenburg
	Gerhard	Brückner	DGVT - Geschäftsstelle Deutsche Gesellschaft für Verhaltenstherapie e.V.
MdB	Ulla	Burchardt	Bundestagsausschuss für Bildung, Forschung und Technikfolgenabschätzung
	Alexander	Dauner	Universität Heidelberg, Institut für Bildungswissenschaften
	Sonja	Deffner	Deutscher Gewerkschaftsbund, Bundesvorstand
	Reinhard	Derow	BDP/WP Bundesverband der Psychologen / Sektion Wirtschaftspsychologie
Dr.	Knut	Diekmann	Deutscher Industrie- und Handelskammertag (DIHK)
	Nader	Djafari	INBAS GmbH
Dr.	Ottmar	Döring	f-bb gGmbH Forschungsinstitut Betriebliche Bildung
	Wilhelm	Eichhorn	Bundesarbeitsgemeinschaft der Berufsbildungswerke (BAG BBW)
Dr.	Bernd-Joachim	Ertelt	Hochschule der Bundesagentur für Arbeit (HdBA)
	Michael	Hoffschroer	Zentralverband des deutschen Handwerks ZDH
	Jörg	Fellermann	Deutsche Gesellschaft für Beratung e.V. (DGfB) und Deutsche Gesellschaft für Supervision (DGfS)
	Gabriele	Fellermayer	Gesellschaft für soziale Unternehmensberatung
	Edeltrud	Freitag-Becker	ANSE Association of National Organisations for Super-vision in Europe
	Petra	Fuchs	Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge
Prof. Dr.	Wiltrud	Gieseke	Humboldt-Universität zu Berlin, Institut für Erziehungswissen-schaften Abteilung Erwachsenenbildung/Weiterbildung
Prof. Dr.	Rainer	Göckler	HdBA Hochschule der Bundesagentur für Arbeit

Dr.	Ursula	Herdt	GEW Gewerkschaft Erziehung und Wissenschaft
Dr.	Bernhard	Jenschke	nfb Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung e.V.
	Susanne	Karnath	zukunft im zentrum – Berlin, Koordinierungs-stelle Qualität
	Rolf	Klein	BMBF Referat 314
Prof. Dr.	Jörg	Knoll	Universität Leipzig, Institut für Erwachsenen-, Sozial- und Wirtschaftspädagogik
	Hans-Peter	Koch	Geschäftsstelle BBR, BerufsBeratungsRegister
Dr.	Maike	Koops	Geschäftsstelle Innovationskreis Weiterbildung, BMBF Referat 321, Lebenslanges Lernen
Dr.	Susanne	Kraatz	Fachhochschule des Bundes für öffentliche Verwaltung - Fachbereich Arbeitsverwaltung
Dr.	Susanne	Kraft	Deutscher Volkshochschulverband
	Susanne	Kretschmer	BBJ Consult AG
	Hans-Detlev	Küller	Deutscher Gewerkschaftsbund, Bundesvorstand
Dr.	Günter	Lambertz	Deutscher Industrie- und Handelskammertag (DIHK)
Dr.	Barbara	Lampe	Verbund regionaler Qualifizierungszentren für Bildungsberatung (RQZ)
	Sonja	Löffelmann	f-bb gGmbH Forschungsinstitut Betriebliche Bildung
	Birgit	Lohmann	Deutscher Verband für Bildungs- und Berufsberatung e.V. (dvb)
Dr.	Stefan	Luther	BMBF Leiter der Unterabteilung, Lebenslanges Lernen, Bildungsforschung, Weiterbildung
	Heike	Maschner	Ministerium für Schule und Weiterbildung NRW
Prof. Dr.	Klaus	Meisel	Münchner Volkshochschule GmbH Gasteig
	Lothar	Müller-Kohlenberg	Deutscher Verband für Bildungs- und Berufsberatung e.V. (dvb)
	Stefan	Nowack	Arbeit und Bildung e.V.
	Klaus	Oks	Bundesagentur für Arbeit, Zentrale
	Horst	Palik	Bundesverband der Träger beruflicher Bildung (Bildungsverband) e.V. (BBB)
	Bent	Paulsen	BiBB Bundesinstitut für Berufsbildung

	Susanne G.	Rausch	Deutsche Gesellschaft für Karriereberatung e.V. (DGfK)
	Constanze	Rentzsch	BBJ Consult AG
Dr.	Gerhart	Rott	Bergische Universität Wuppertal, Zentrale Studienberatung
	Hans-Werner	Rückert	Freie Universität Berlin, Zentraleinheit Studienberatung und Psychologische Beratung
	Daniel	Samoilenko	Deutscher Gewerkschaftsbund, Bundesvorstand
Prof. Dr.	Hermann	Saterdag	Ministerium für Bildung, Wissenschaft, Jugend und Kultur Rheinland-Pfalz
	Roland	Schauer	Bundesministerium für Arbeit und Soziales
	Brigitte	Scheidt	DGfK Deutsche Gesellschaft für Karriereberatung e.V.
Prof. Dr.	Christiane	Schiersmann	Universität Heidelberg, Institut für Bildungswissenschaften
	Karen	Schober	nfb Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung e.V.
	Frank	Schröder	zukunft im zentrum – Berlin, Koordinierungsstelle Qualität
	Niclas	Stucke	Deutscher Städtetag
	Alfred	Töpper	Stiftung Warentest - Bereich Weiterbildungstests
	Theodor	Verhoeven	Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales, NRW
	Achim	Wagner	Deutscher Verband für Bildungs- und Berufsberatung e.V. (dvb)
	Peter C.	Weber	Universität Heidelberg, Institut für Bildungswissenschaften
	Klaus	Weber	Bundesinstitut für Berufsbildung
Prof. Dr.	Wolfgang	Weigand	Stiftung Supervision / Deutsche Gesellschaft für Supervision
	Margrit	Zauner	Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales, Berlin
Prof. Dr.	Christine	Zeuner	Helmut-Schmidt-Universität, Fachbereich Pädagogik Abteilung Erwachsenenbildung / Weiterbildung
	Herr	Wisniewski	TU Kaiserslautern

Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf & Beschäftigung

Presseinformation 2/2008 ***Berlin, 25. November 2008***

Gute Bildung braucht gute Beratung –

Qualitätsoffensive für Bildungs- und Berufsberatung

Experten und Expertinnen aus Wissenschaft und Politik, Praxis und Verbänden verabredeten auf einer Tagung am 19. und 20. November 2008 in Berlin eine Initiative zur Verbesserung der Beratungsangebote in Bildung, Beruf und Beschäftigung.

Der Bildungsgipfel von Bund und Ländern hat ehrgeizige Ziele gesetzt: Verbesserung der frühkindlichen Bildung, Erhöhung der Bildungs- und Weiterbildungsbeteiligung in allen Bereichen und die Senkung von Abbruchquoten. Jede Schülerin und jeder Schüler soll einen Schulabschluss erreichen können und alle Jugendlichen eine berufliche Erstausbildung. Hierzu sind neben deutlichen personellen und finanziellen Anstrengungen auch ausreichende und qualitativ hochwertige Beratungsangebote notwendig. Alle einschlägigen OECD- und EU-Berichte zeigen, dass frühzeitige, begleitende und gut zugängliche Bildungs- und Berufsberatung entscheidend dazu beitragen, Bildungspotenziale zu nutzen und Chancengleichheit zu fördern. Dadurch können Fehlentscheidungen bei der Bildungs- oder Berufswahl – einschließlich der damit verbundenen ökonomischen und sozialen Folgekosten – vermieden werden. Hierauf weist auch die gerade verabschiedete Resolution der Europäischen Bildungsminister „zur besseren Integration lebensbegleitender Beratung in die Strategie des lebensbegleitenden Lernens“ vom 21. November 2008 hin.[i]

Mit dieser Thematik befassten sich in einer zweitägigen Arbeitstagung rd. 60 Beratungsexpertinnen und -experten aus Wissenschaft und Politik, Praxis und Verbänden, die der Einladung des Bundesministeriums für Bildung und Forschung (BMBF) und des Nationalen Forums Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung *(nfb)*[ii] gefolgt waren. Grundlage der Erörterungen war eine vom BMBF in Auftrag gegebene aktuelle Studie der Universität Heidelberg zur „Qualität und Professionalität in der Bildungs- und Berufsberatung“[iii]. Aus Sicht der Teilnehmerinnen und Teilnehmer bedarf es angesichts der Heterogenität der Beratungslandschaft in Deutschland und der sehr unterschiedlichen Qualitätsstandards einer Qualitätsoffensive aller an Bildungs- und Berufsberatung Beteiligten. Ziel dieser Initiative ist es, die Anbieter von Beratungsdienstleistungen, z.B. in der Berufs- und Studienberatung, der Weiterbildungsberatung oder in der Karriere- und Laufbahnberatung bei ihren Bemühungen um Qualitätsentwicklung optimal zu unterstützen. Als Eckpunkte einer solchen Qualitätsentwicklung identifizierten die Fachleute

- die Orientierung an gemeinsam geteilten, organisations- und anbieterübergreifenden Standards,
- den verstärkten Einsatz von Evaluationsverfahren in der Beratung,
- die beratungsspezifische Ausgestaltung von Qualitätsmanagementkonzepten,
- die Verständigung über ein anerkanntes, organisationsübergreifendes Kompetenzprofil von Beraterinnen und Beratern in Bildung, Beruf und Beschäftigung.

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer sprachen sich dafür aus, die bei der Tagung begonnene Zusammenarbeit fortzusetzen und ein Rahmenmodell für Qualitätsentwicklung in der Beratung und für die Anforderungen an die Aus- und Weiterbildung von Beratungsfachkräften zu erarbeiten, das sowohl den Anforderungen an unverzichtbare gemeinsame Standards als auch den unterschiedlichen gesetzlichen und institutionellen Rahmenbedingungen der verschiedenen Anbieter Rechnung trägt.
Diese Bemühungen um Stärkung der Qualität und Professionalität in der Beratung zielen darauf ab, das Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger und der – zumeist öffentlich-rechtlichen – Finanziers in die Qualität der Beratungsleistungen zu stärken.

Die Ergebnisse des Workshops werden demnächst als Dokumentation veröffentlicht und auch auf der Webseite des *nfb* (www.forum-beratung.de) kommuniziert.

Kontakt: info@forum-beratung.de
V.i.S.d.P.: Karen Schober, Vorsitzende des *nfb*

[i] Council of the European Union: "Council Resolution on better integrating lifelong guidance into lifelong learning strategies". 2905th Education, Youth and Culture Council meeting, Brussels, 21 November 2008; Link: http://www.consilium.europa.eu/ueDocs/cms_Data/docs/pressData/en/educ/104236.pdf

[ii] Das Nationale Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung e.V. *(nfb)* ist ein 2006 gegründeter, gemeinnütziger Verein, der sich die Förderung und Verbesserung der Bildungs- und Berufsberatung in Deutschland zum Ziel gesetzt hat. Mitglieder sind Berufsverbände und Institutionen aus der Bildungs-, Berufs- und Karriereberatung, Organisationen der Sozialpartner, Vertreter aus Politik, Wissenschaft und Forschung (www.forum-beratung.de).

[iii] Christiane Schiersmann, Miriam Bachmann, Alexander Dauner, Peter Weber, „Qualität und Professionalität in der Bildungs- und Berufsberatung", Bielefeld 2008. Die Studie ist über den Buchhandel zu beziehen.