



## **„Offener Koordinierungsprozess Qualitätsentwicklung in der Beratung für Bildung, Beruf und Beschäftigung“**

### **Bericht zur Anlage und Methode des Verbundvorhabens**

Der folgende Bericht gibt einen Überblick über den Hintergrund, die Ziele und den Verlauf des Verbundvorhabens, das vom Nationalen Forum Beratung (*nfb*) und der Forschungsgruppe Beratungsqualität am Institut für Bildungswissenschaft (IBW) der Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg durchgeführt und vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) vom 1. September 2009 bis zum 31. Januar 2012 mit einer Zuwendung gefördert wurde.

*Berlin/Heidelberg, im Dezember 2011*

*Bent Paulsen, Susanne Schmidpott, Karen Schober*

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung



## ***Executive Summary***

# **„Offener Koordinierungsprozess Qualitätsentwicklung in der Beratung für Bildung, Beruf und Beschäftigung“**

## **Bericht zur Anlage und Methode des Verbundvorhabens**

Der vorliegende Bericht gibt – ausgehend von einer allgemeinen Problembeschreibung zur Qualität von Beratungsangeboten (*Abschnitt 1*) – einen Überblick über die Ziele und den methodischen Ansatz (*Abschnitte 2 und 3*), die einzelnen Arbeitsschritte (*Abschnitt 4*) und die erreichten Ergebnisse (*Abschnitt 5*) des Verbundvorhabens. Im *Anhang* werden die beteiligten Personen und Einrichtungen sowie weitere relevante Informationen aufgeführt. Das Verbundvorhaben wurde gemeinsam vom *nfb* und vom IBW in der Zeit vom 1. 09. 2009 bis 31. 01 2012 durchgeführt und vom BMBF gefördert.

### ***Methode der offenen Koordinierung***

Die in dem Vorhaben verwendete Methode der offenen Koordinierung (vgl. Abschnitt 3 des nachfolgenden Berichts) wurde in zweifacher Weise entlehnt: Zum einen hat sich dieses Verfahren bei Entwicklung von professionellen Qualitätsstandards aus der Mitte der Profession heraus bewährt, u.a. bei der Entwicklung der „Canadian Standards and Guidelines for Career Development Practitioners“ (National Steering Committee, 2004). Zum anderen ist die Methode der offenen Koordinierung im Zuge des Lissabon-Prozesses bei der Entwicklung Europas zur wettbewerbsfähigsten Wissensgesellschaft eingeführt worden, um die gemeinsame Verpflichtung der europäischen Mitgliedsstaaten auf die gestellten Ziele auf freiwilliger Basis in überprüfbaren Schritten zu erreichen.

In beiden Fällen ging und geht es darum, die Legitimation von Ergebnissen durch eine bottom-up-Methode zu erreichen, da eine „Verordnung von oben“ außer Betracht steht. Dies gilt auch für die Frage, ob und wie Qualität und Professionalität von Beratung gestärkt und verbessert werden kann: Weder kann diese bisher durch eine bundesweite rechtliche Regelung, noch durch eine berufsverbandsübergreifende Festlegung erreicht werden.

Das im Projekt verfolgte Ziel, mit der Methode der offenen Koordinierung einen gesellschaftlichen Verständigungsprozesses über Qualitätsanforderungen für Beratung zu initiieren, wurde zum einen über die Beteiligung von zahlreichen Expertinnen und Experten aus dem Feld an der Erarbeitung der Ergebnisse sicher gestellt, zum anderen durch die Einbeziehung von Vertreterinnen und Vertretern verschiedener Politikbereiche in einem Koordinierungsbeirat zur fachlichen und politischen Begleitung und Bewertung des Prozessverlaufs und seiner Ergebnisse (vgl. Anhang I).

### ***Ziele und Durchführung des Vorhabens***

Ziel des Verbundvorhabens ist die Entwicklung von Leitlinien und Standards für die fachlichen Anforderungen an die Qualität von Beratung an die Professionalität von Beratungsfachkräften, die von allen relevanten Akteuren gemeinsam getragen werden (vgl. Abschnitt 2).

Konkret ging es darum, durch die Beteiligung zahlreicher Expertinnen und Experten aus verschiedenen Beratungspraxisfeldern einen interprofessionellen Konsens über die inhaltliche Definition von Qualitätsmerkmalen guter Beratung sowie über die Definition eines systematisch begründeten Kompetenzprofils zu finden. Beides wurde in einer der zwei Expertengruppen auf der Grundlage der Vorarbeiten der Heidelberger Forschungsgruppe erarbeitet (vgl. Abschnitt 4).

Ein weiteres Ziel bestand darin, zur Unterstützung von Beratungseinrichtungen bei ihren Qualitätsbemühungen einen Qualitätsentwicklungsrahmen (QER) zu erarbeiten, der nicht nur formale Organisationsstrukturen und Prozessabläufe in den Blick nimmt, sondern der es ermöglicht, auch die inhaltlich definierten Qualitätsmerkmale in den Qualitätsentwicklungsprozess einzubeziehen. Dabei sollte nicht ein gänzlich neues Qualitätsmanagementsystem entwickelt werden, sondern ein Modell, das

flexibel in andere, bestehende QM-Systeme integriert werden kann. Diese Aufgabe wurde unter fachlicher Leitung der Heidelberger Forschungsgruppe in der zweiten Expertengruppe bearbeitet. Neben der Konkretisierung des QER und der Erstellung von Handreichungen (QER-Kompodium) begleitete diese Expertengruppe die ca. 10-monatige Erprobung des QER und seiner Instrumente in insgesamt 19 Beratungseinrichtungen im Hinblick auf Verständlichkeit, Praktikabilität und Nutzen.

### **Ergebnisse (Abschnitt 5)**

Das Projekt verständigte sich auf ein Beratungsfeld-Verständnis, das alle Beratungsanlässe für *Personen* mit Bezug zu Bildung, Beruf und Beschäftigung umfasst. Die Beratung von Organisationen zu diesen Themenfeldern war mithin nicht Gegenstand des Projekts (vgl. Anhang II).

Grundlage der Arbeiten ist das von Schiersmann et al. (2008) entwickelte **systemische Kontextmodell von Beratung**, dessen zentraler Ansatz darin besteht, dass die Beratung von Individuen immer zusammen mit den organisationalen und gesellschaftlichen Einflussfaktoren betrachtet werden sollte, da diese Faktoren sowohl das Verständnis von Beratung prägen als auch in das Handeln der Beteiligten einfließen (vgl. Abschnitt 5.1).

Für das so umrissene Beratungsfeld wurden **neunzehn Qualitätsmerkmale** entwickelt und mit Indikatoren versehen, zu denen Messinstrumente benannt wurden, mit deren Hilfe die Merkmale operationalisiert und empirisch überprüft werden können. Die Qualitätsmerkmale sind dem systemischen Kontextmodell entsprechend in fünf systemischen Ebenen zusammengefasst worden: Beginnend beim Beratungsprozess, erfassen die Merkmale zu den Beratenden, zur Organisation und zur Gesellschaft sowohl die Interaktion zwischen Ratsuchenden und Beratenden als auch die beratungsanbietende Organisation und deren Umfeld (vgl. Abschnitt 5.3)

Für die praktische Erprobung wurde im Projekt unter Einbeziehung des inhaltlich definierten Katalogs der Qualitätsmerkmale ein flexibler **Qualitätsentwicklungsrahmen (QER)** (vgl. Abschnitt 5.4) erarbeitet, der als offenes Modell zur Qualitätsentwicklung mit anderen Qualitäts-Managementsystemen kompatibel ist und sich für eine schrittweise Nutzung eignet. Der QER ist analog zum Demming-Kreis für Problemlösungen in sechs Phasen gegliedert und kann mit Hilfe der im Projekt erarbeiteten Handreichungen (QER-Kompodium) praktisch umgesetzt werden (vgl. Abschnitt 5.5).

Das gemeinsame **Kompetenzprofil für Beratende** (vgl. Abschnitt 5.6) ist inhaltlich so gestaltet, dass es zum einen verschiedene nationale und international anerkannte Kompetenzkataloge für Beratende aufgreift, zum anderen unmittelbar auf das systemische Kontextmodell rekurriert und analog zum Katalog der Qualitätsmerkmale aufgebaut wurde. Entstanden ist ein umfassender Katalog von 19 Kompetenzen, die für eine qualitativ hochwertige Beratung für Bildung, Beruf und Beschäftigung erforderlich sind. Dieser kann als Referenzrahmen dienen für die Entwicklung spezifischer Beraterprofile in den verschiedenen Beratungspraxisfeldern mit unterschiedlichen Ausprägungen und unterschiedlichen fachlichen Anforderungsprofilen.

Die Erfahrungen aus der Projektarbeit wurden von den Mitgliedern der Expertengruppen in **Empfehlungen** zusammengefasst, die Wege zum Erreichen von Nachhaltigkeit und zur dauerhaften Implementierung von Qualität und Professionalität in der Beratung aufzeigen (vgl. Abschnitt 5.7).

### **Ausblick**

Das Projekt wird auf der Konferenz am 19. Januar 2012 seine Ergebnisse einer größeren fachlichen und politischen Öffentlichkeit vorstellen. Damit ist die Erwartung verbunden, den begonnenen Prozess der gesellschaftlichen Verständigung über gute Beratung zu verbreitern und fortzusetzen. Die Grundannahme, dass Qualitätsentwicklung ein dynamischer Prozess ist, hat sich im Verlauf der Projektarbeiten bewährt und ist daher auch Anlass für eine Fortsetzung mit dem Ziel, wissenschaftlich fundierte und gesellschaftspolitisch akzeptierte, von den Akteuren gemeinsam getragene Standards für Qualität und Professionalität in der Beratung zu erreichen.

# „Offener Koordinierungsprozess Qualitätsentwicklung in der Beratung für Bildung, Beruf und Beschäftigung“

## Bericht zur Anlage und Methode des Verbundvorhabens

<b>Executive Summary</b>	<b>3</b>
<b>INHALT</b>	<b>Seite</b>
1. Hintergrund	6
2. Ziele	7
3. Methode der Offenen Koordinierung	8
4. Anlage und Durchführung des Vorhabens	9
5. Ergebnisse	
5.1. Theoretische Grundlagen	11
5.2. Eingrenzung des Feldes und ein gemeinsames Beratungsverständnis	12
5.3. Qualitätsmerkmale (QMM), Indikatoren und Messinstrumente	12
5.4. Ein flexibler Qualitätsentwicklungsrahmen (QER) zur Umsetzung qualitätssichernder Maßnahmen	13
5.5. Erprobung des Qualitätsentwicklungsrahmens und der Qualitätsmerkmale	14
5.6. Ein gemeinsames Kompetenzprofil für Beratende	15
5.7. Empfehlungen zur Nachhaltigkeit und Implementierung	16
6. Fazit und Ausblick	17
 <b>ANHANG</b>	 <b>18</b>
I. Beteiligte Akteure im Verbundvorhaben „Offener Koordinierungsprozess“ (Projektleitung, Projektmitarbeiter/innen; Experten/innen; Mitglieder des Koordinierungsbeirats; Erprobungseinrichtungen)	18
II. Gemeinsames Beratungsverständnis (Wortlaut)	20
III. Veröffentlichungen des Verbundvorhabens	21
IV. Veranstaltungen des Verbundvorhabens	22
V. Sonstige Aktivitäten	22
VI. Literaturverzeichnis	23

## 1. Hintergrund

Angesichts einer zunehmend heterogenen und unübersichtlichen Bildungslandschaft, des raschen wirtschaftlichen und sozialen Wandels, der Internationalisierung der Arbeitsmärkte und der Zunahme unsicherer Beschäftigungsverhältnisse sind Beratungsangebote unabdingbar, die Bürgerinnen und Bürger aller Altersgruppen bei ihren Bildungs- und Berufslaufbahnentscheidungen sowie bei aktuellen Krisen in ihrer Bildungs- und Erwerbsbiographie unterstützen können. Damit leistet eine lebensbegleitende Beratung im Bereich von Bildung, Beruf und Beschäftigung nicht nur individuelle Hilfe, sondern darüber hinaus auch einen wichtigen Beitrag zur Verbesserung der Effektivität und Effizienz der Bildungssysteme und des Arbeitsmarktes, zur Ausschöpfung von Bildungs- und Begabungsreserven, zur Förderung der individuellen Beschäftigungsfähigkeit und zur Sicherung des künftigen Fachkräftebedarfs sowie zur Verbesserung von Chancengleichheit und sozialer Integration in der Gesellschaft.

Damit Beratung diese Funktion erfüllen kann, müssen Beratungsdienste so gestaltet sein, dass sie qualitätsgesicherte und an den Bedürfnissen der Nutzer/innen sowie an allgemein anerkannten, professionellen Standards orientierte Beratung durchführen können. Gemeinsam getragene Leitlinien und Standards für Qualität und Professionalität sind insbesondere in einer so heterogenen Beratungslandschaft, wie sie in Deutschland besteht, eine wesentliche Voraussetzung für Qualitätssicherung.

Das BMBF hat mit dem Programm „Lernende Regionen – Förderung von Netzwerken“ (2001 – 2007), zwei bundesweiten Konferenzen zur Zukunft der Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung (2004) sowie zum Lernen im Lebenslauf (2007) und schließlich mit Programmen und Projekten, wie z.B. „Lernen vor Ort“, „Servicetelefon und Internetportal“, „Bildungsprämie“, neue Förderschwerpunkte für den Ausbau und die Weiterentwicklung der Bildungsberatung, insbesondere der Weiterbildungsberatung, in Deutschland gesetzt (BMBF 2009). Im Fokus dieser Initiativen stehen neben der Transparenz der Beratungsangebote und einem erleichterten Zugang zu diesen Angeboten vor allem auch Fragen der Weiterentwicklung der Qualität und Professionalität des Personals.

In einer Expertise des Instituts für Bildungswissenschaft (IBW) der Universität Heidelberg für den von Bundesbildungsministerin Schavan 2007 einberufenen „Innovationskreis Weiterbildung“ wurden nationale und internationale Ansätze zur Qualitätsentwicklung in der Bildungs- und Berufsberatung analysiert und – auf der Basis eines systemischen Kontextmodells von Beratung – ein erster Katalog von Qualitätsmerkmalen und Elementen eines Kompetenzprofils für Beratende vorgeschlagen.

Das *nfb* hat im Gefolge der Empfehlungen des Innovationskreises Weiterbildung in zwei gemeinsam mit dem BMBF veranstalteten Workshops (Oktober 2008 und Mai 2009) die Bereitschaft der Akteure und Stakeholder im Bereich der Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung erkundet, sich in einen institutionen- und bereichsübergreifenden Verständigungsprozess („Offener Koordinierungsprozess“) über die gemeinsame Entwicklung von Qualitäts- und Professionalitätsstandards für die Beratung einzubringen. Im Ergebnis zeigte sich eine breite Unterstützung für ein solches Vorhaben und eine große Bereitschaft vieler Akteure, sich daran aktiv zu beteiligen (*nfb* 2008). Daraufhin wurde das hier dargestellte Verbundvorhaben des *nfb* und des IBW mit finanzieller Förderung durch das BMBF im September 2009 begonnen.

## 2. Ziele

Ziel des Vorhabens ist es, einen grundlegenden Beitrag zur Qualitätsentwicklung und zur Stärkung der Professionalität der Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung zu leisten.

Bislang gibt es in Deutschland keine allgemein anerkannten, verbindlichen Standards für Qualität und Professionalität in der Bildungs- und Berufsberatung, sondern von verschiedenen Anbietern oder professionellen Organisationen verwendete Qualitätskataloge oder Qualitätssicherungssysteme, deren Gültigkeit in der Regel auf den jeweiligen Verband oder Anbieter begrenzt ist. Für den Beruf des Beraters / der Beraterin gibt es keine allgemein geregelten, verbindlichen Zugangsvoraussetzungen für die Berufsausübung oder für die erforderliche Aus- und Fortbildung. Insofern ist für die Nutzer von Beratungsdienstleistungen in diesem Bereich, aber auch für die Finanziern und die politischen Akteure, keine Transparenz hinsichtlich der zu erwartenden Qualität und Professionalität der Dienstleistung gegeben.

In dem Vorhaben „Offener Koordinierungsprozess Qualitätsentwicklung“ sollten von allen Akteuren in dem Handlungsfeld gemeinsam getragene Anforderungen an die Qualität und Professionalität von Beratungsdienstleistungen entwickelt und erprobt werden, die die Grundlage für die Entwicklung gemeinsamer Qualitätsstandards bilden. Auf der Basis vorliegender Arbeiten und Ansätze (vgl. hierzu: Schiersmann et al. 2008) sollten folgende Produkte erarbeitet werden:

- ein Katalog systematisch begründeter und von den Akteuren im Feld gemeinsam getragener Qualitätsmerkmale für die Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung,
- ein systematisch begründetes, gemeinsames Kompetenzprofil für Beratende in diesem Handlungsfeld, das ggf. beratungsfeldspezifisch ausdifferenziert werden kann und das in den verschiedenen Beratungsbereichen als Grundlage für Anforderungsprofile und für die Gestaltung entsprechender Aus- und Fortbildungsprogramme dienen kann,
- ein Qualitätsentwicklungsrahmen (QER) als konzeptioneller Orientierungsrahmen der Qualitätsaktivitäten von Beratungsanbietern und Handreichungen zur Umsetzung von Qualitätsentwicklungsmaßnahmen auf der Basis der erarbeiteten Qualitätsmerkmale,
- die Erprobung des QER und der Qualitätsmerkmale in ausgewählten Beratungseinrichtungen,
- Empfehlungen zur nachhaltigen Verankerung und Implementierung von Qualitätsentwicklung in der Beratung für Bildung, Beruf und Beschäftigung.

Dabei sollte es in dem Projekt nicht darum gehen, formalisierte Qualitätsstandards oder ein Qualitätsmanagementsystem gänzlich neu zu erfinden – diese liegen vielerorts bereits vor –, sondern vorrangig um einen *gesellschaftlichen Verständigungsprozess* über Qualitätsanforderungen für die Beratung und über die Einbeziehung *inhaltlich* definierter Qualitätsmerkmale von Beratung in - z.T. bereits bestehende Qualitätssicherungsverfahren.

### 3. Methode der Offenen Koordinierung

Um an der Qualitätsentwicklung in der Beratung möglichst viele Akteure aus dem Feld zu beteiligen und so zu erreichen, dass das zu entwickelnde Qualitätssystem von möglichst vielen Akteuren in dem Handlungsfeld akzeptiert und getragen wird, wurde für das Vorhaben die „Methode der Offenen Koordinierung“ verwendet. Diese für eine gemeinsame Politikentwicklung im Rahmen der Europäischen Union häufig angewendete Steuerungsstrategie erlaubt es, in rekursiven Prozessen Ziele zu setzen, unter Beteiligung möglichst vieler relevanter Akteure gemeinsam getragene Ergebnisse zu erreichen und diese in Follow-Up-Prozessen weiterzuentwickeln. Ziel ist dabei nicht lediglich die Kompromissbildung oder das Erreichen des kleinsten gemeinsamen Nenners, sondern eine *neue Ergebnisqualität* und deren mittel- bis langfristige Absicherung. Offene Koordinierung stellt ein innovatives Vorgehen der Weiterentwicklung von Organisationen und Netzwerken dar und kann als innovative Form von Governance verstanden werden.

Die Umsetzung der Methode der Offenen Koordinierung im Rahmen des Projekts erfolgte durch

- eine breite Beteiligung von Expertinnen und Experten aus den verschiedenen Beratungsbereichen an der inhaltlichen Erarbeitung in zwei thematisch definierten Arbeitsgruppen,
- einen „Koordinierungsbeirat“ zur fachlichen und politischen Begleitung des Vorhabens, dem Vertreterinnen und Vertreter aus den verschiedenen Politikbereichen angehörten, ,
- einen „Praktikerworkshop“ zur Halbzeit des Projekts mit Vertretern/innen aus Wissenschaft, Praxis und Politik, die bislang nicht an der Erarbeitung der Inhalte beteiligt waren, zur Erörterung der bisherigen Ergebnisse und Aufnahme weiterer Anregungen,
- eine Erprobung des Qualitätsentwicklungsrahmens und der Qualitätsmerkmale in ausgewählten Beratungseinrichtungen.

#### **Arbeitsgruppen:**

34 Experten/innen aus den wichtigsten Feldern der Bildungs- und Berufsberatung (Schulen, Hochschulen, Arbeitsagenturen, Kommunen, Kammern, Bildungsträger, freiberufliche Berater/innen, Bundes- und Landesprogramme) wurden für die inhaltliche Entwicklungsarbeit im Projekt gewonnen (Namen und Institutionen der Experten: siehe Anhang). Unter der wissenschaftlichen Leitung der Mitarbeiter/innen der Forschungsgruppe Beratungsqualität am IBW, die die erforderliche wissenschaftliche Zuarbeit leisteten und die Ergebnisse sicherten, erfolgte die inhaltliche Erarbeitung der Qualitätsmerkmale, der Kompetenzen und des Qualitätsentwicklungsrahmens und dessen Umsetzung in zwei parallel, aber vernetzt arbeitenden Arbeitsgruppen:

- AG 1: Qualitätsmerkmale (QMM) und Kompetenzprofil
- AG 2: Qualitätsentwicklungsrahmen (QER) und Erprobung.

#### **Koordinierungsbeirat**

Die Philosophie des Offenen Koordinierungsprozesses erfordert neben der konsensorientierten Erarbeitung der Inhalte durch die beteiligten Experten/innen in den Arbeitsgruppen auch eine Verständigung im politischen Raum über die Akzeptanz und den Transfer der Ergebnisse. Die nachhaltige Verankerung der entwickelten Instrumente kann nur gelingen, wenn Verantwortliche aus den jeweiligen



Bereichen sich für die Umsetzung der erzielten Ergebnisse einsetzen und für deren Akzeptanz werben. Aus diesem Grund wurde das Verbundvorhaben durch einen Koordinierungsbeirat begleitet, dem Vertreter/innen des Bundesbildungs- und Bundesarbeitsministeriums, der Kultusministerkonferenz, der Bundesagentur für Arbeit, der Sozialpartner sowie von Beratungsanbietern und der Wissenschaft angehörten (vgl. Anhang I). Den Vorsitz führte der zuständige Unterabteilungsleiter im BMBF. Die beiden Sprecher der Arbeitsgruppen ebenso wie die Projektleiter/innen und Projektmitarbeiter/innen nahmen an den Sitzungen teil, um die jeweiligen Teil- und Zwischenergebnisse zu präsentieren, mit den Beiratsmitgliedern zu erörtern und Anregungen zurück in die Arbeitsgruppen zu kommunizieren.

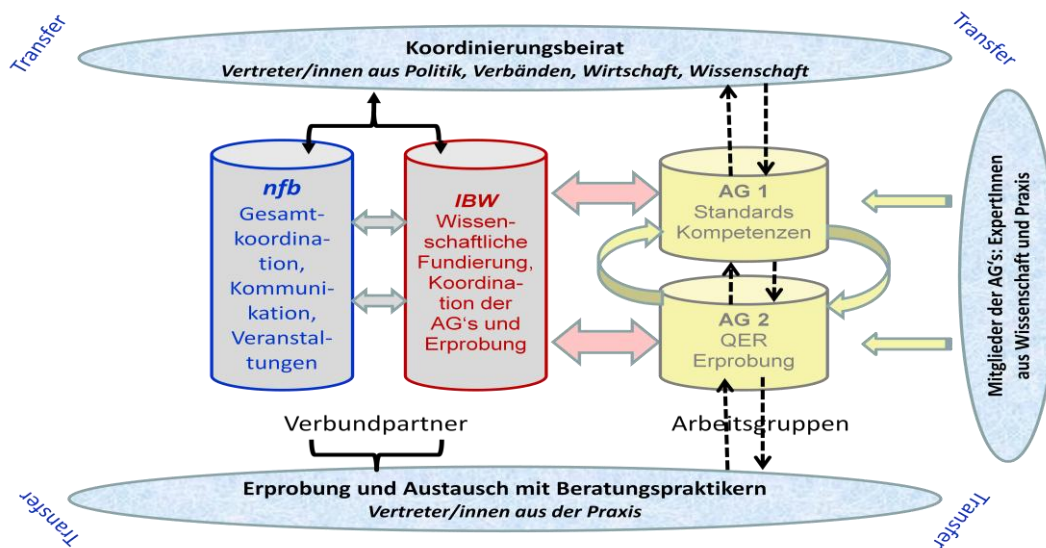


Abbildung 1: Struktur und Organisation des Offenen Koordinierungsprozesses Qualitätsentwicklung

#### 4. Organisation und Durchführung des Vorhabens

Für das Verbundvorhaben wurde eine Kooperationsvereinbarung zwischen den beiden Zuwendungsempfängern, dem *nfb* und der Universität Heidelberg (IBW) geschlossen, wobei das *nfb* gegenüber dem Zuwendungsgeber die Gesamtverantwortung innehatte (Projektleitung und Projektteams: siehe Anhang).

Danach oblagen der Forschungsgruppe Beratungsqualität am IBW die wissenschaftliche Fundierung und Begleitung sowie die Ergebnissicherung der Arbeiten in den Experten-Arbeitsgruppen und die Durchführung der Erprobung des QER und der QMM in den insgesamt 19 Beratungseinrichtungen. Dazu gehörten u.a. die Akquise der interessierten Einrichtungen, die Information, Beratung und Begleitung der Einrichtungen, die Erstellung von Handreichungen für die praktische Durchführung sowie die Evaluierung des gesamten Erprobungsprozesses und der Erprobungsergebnisse.

Die Gesamtkoordination und Steuerung des „Offenen Koordinierungsprozesses“ wurde vom *nfb* als Projektverantwortlichem durchgeführt. Die Projektleitung des *nfb* sorgte für einen kontinuierlichen Informationsfluss und eine enge Abstimmung zwischen den Arbeitsschritten in den Teilvorhaben. Das *nfb* war zuständig für die Zusammenarbeit mit dem Koordinierungsbeirat und anderen externen

Stellen, organisierte die projektbezogenen Workshops und Tagungen und war verantwortlich für die externe Kommunikation (Erstellung und Pflege der Webseite – [www.beratungsqualitaet.net](http://www.beratungsqualitaet.net) -, Herausgabe und Redaktion der Projektnewsletter, weitere Veröffentlichungen aus dem Vorhaben, Information Dritter etc.). Darüber hinaus beteiligte sich das *nfb* auch an der Arbeit der Arbeitsgruppen.

### **Arbeitsweise**

Zur Erarbeitung der Qualitätsmerkmale (QMM), des QER und seiner Instrumente sowie des Kompetenzprofils trafen sich die **Arbeitsgruppen** (jeweils 17 Mitglieder) zwischen Januar 2010 und September 2011 insgesamt sieben Mal zu getrennten, ein- bis zweitägigen Sitzungen mit den Mitarbeitern/innen der Forschungsgruppe Beratungsqualität am IBW. Zwischen den AG-Sitzungen kooperierten die Beteiligten auch untereinander in Kleingruppen und online über die Internetplattform „moodle“, um Teilaufgaben zu erledigen und Vorlagen für die AG-Sitzungen zu erarbeiten.

Bei den AG-Sitzungen in 2011 nahmen zusätzlich zu den genannten Aufgabenstellungen auch Überlegungen zur Nachhaltigkeit und zur Implementation von Maßnahmen zur Qualitätssicherung und zur Stärkung der Professionalität der Beratung einen breiteren Raum ein. Hierzu wurde ein Empfehlungspapier erarbeitet und mehrfach diskutiert (siehe 5.7).

Im Oktober 2010 fand ein „**Praktikerworkshop**“ mit bislang nicht am Projekt Beteiligten statt (70 Teilnehmer/innen), um die bisher erarbeiteten Ergebnisse in einer breiteren Fachöffentlichkeit zu diskutieren und Anregungen für die weitere Arbeit aufzunehmen.

Die **Erprobung mit 19 Einrichtungen** begann in den Monaten September – Dezember 2010. Die Erprobungseinrichtungen trafen sich zwischen Oktober 2010 und September 2011 insgesamt vier Mal zur Einführung in die jeweils anstehenden Arbeitspakete, zum fachlichen Erfahrungsaustausch und zur Reflexion des bisherigen Prozesses. Zusätzlich zu den Gruppentreffen wurden Fachgespräche mit den wissenschaftlichen Mitarbeitern/innen der Heidelberger Forschungsgruppe angeboten: in zentralen Workshops, durch Besuche vor Ort, in einem gemeinsam nutzbaren elektronischen Forum sowie per Austausch am Telefon und per E-Mail. Die gemeinsamen Workshops, Veranstaltungen vor Ort und die elektronische Plattform dienten vor allem dazu, miteinander die zu erwartenden Ereignisse zu diskutieren, sich auf die Reflexion der Erfahrungen vorzubereiten, voneinander und miteinander zu lernen und gemeinsame Schlussfolgerungen zu ziehen. E-Mail und Telefonkontakte wurden genutzt, um konkrete Probleme und Einzelaspekte zu erörtern. Zusätzlich konnten sich Schlüsselpersonen während der Implementierung persönlich betreuen lassen (individuelle Unterstützung, Coaching), und ebenso wurden Teams in den Beratungsorganisationen unterstützt (Supervision, Teamentwicklung). Auch konnte sich die jeweilige Organisation beim gesamten Prozess professionell betreuen lassen (Organisationsentwicklungsberatung).

Im September 2011 fand der **gemeinsame Abschlussworkshop** der Arbeitsgruppen zusammen mit Vertretern/innen der 19 Erprobungseinrichtungen statt. Ziele waren der gemeinsame Erfahrungsaustausch und die abschließende Erörterung der gemeinsam erarbeiteten Ergebnisse und Produkte

- „Qualitätsmerkmale guter Beratung“ (Broschüre im Juli 2011 veröffentlicht),
- Kompetenzprofil für Beratende,
- QER, Instrumente des QER, Ergebnisse und Erfahrungen aus der Erprobung,
- „Empfehlungen zur Nachhaltigkeit und Implementierung von Standards und Maßnahmen“

sowie eine Reflexion des gesamten Prozesses und weitere Überlegungen, wie der begonnene Prozess fortgeführt werden könnte.

Der **Koordinierungsbeirat** tagte im Projektverlauf vier Mal. Schwerpunkte der Sitzungen waren die konzeptionellen Grundlagen des Vorhabens und seine Einordnung in die gesamte Bildungs-, sozial- und arbeitsmarktpolitische Landschaft oder auch spezifische Politik- und Praxisbereiche, die jeweils vorgelegten (Teil-)Ergebnisse aus den Arbeitsgruppen und die Diskussion über Strategien des Transfers bzw. der Implementierung. Die Mitglieder des Beirats hatten zu jeder Zeit Zugang zu allen Projektunterlagen und zur interaktiven Kommunikationsplattform des Projekts. In seiner letzten Sitzung am 24.11.2011 verständigte sich der Koordinierungsbeirat darauf, eine eigene Stellungnahme zu den Projektergebnissen und Schlussfolgerungen für deren Implementierung und nachhaltige Verankerung auf der abschließenden Konferenz am 19. Januar 2012 abzugeben.

## 5. Ergebnisse des „Offenen Koordinierungsprozesses Qualitätsentwicklung“

### 5.1 Theoretische Grundlagen

Das von Schiersmann et al. (2008) entwickelte systemische Kontextmodell der Beratung (Abbildung 2) bildete den theoretischen Hintergrund für den „Offenen Koordinierungsprozess Qualitätsentwicklung“ und die in diesem Vorhaben entwickelten Produkte.

Zentral für die theoretische Basis ist, dass angesichts der komplexen gesellschaftlichen Situation, in der Beratung heutzutage stattfindet, und der Notwendigkeit, 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 und in das Handeln der Beteiligten einbezieht. Die organisationalen und gesellschaftlichen Rahmenbedingungen beeinflussen zum einen das Beratungsgeschehen nachhaltig und stellen zum anderen zugleich relevante Anlässe bzw. Themen der Beratung dar.

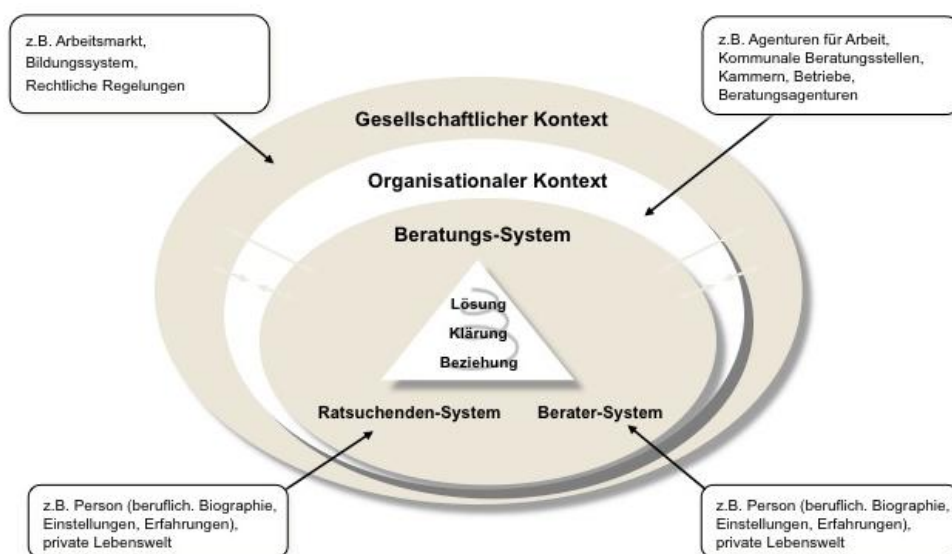


Abbildung 2: Das systemische Kontextmodell für die Beratung (Schiersmann u.a. 2008)

## **5.2 Eingrenzung des Feldes und ein gemeinsames Beratungsverständnis**

Eine wesentliche Voraussetzung für die Verständigung über Beratungsqualität mit einer Vielzahl von Akteuren war die Eingrenzung des Beratungsfeldes, auf das sich die zu entwickelnden Qualitätsmerkmale und Kompetenzen beziehen sollten, sowie das Einvernehmen über ein gemeinsames Beratungsverständnis. Die Grundlage für beides bildete die von den Europäischen Bildungsministern in der Entschließung von 2004 einvernehmlich verabschiedete Definition von Beratung im Feld von Bildung, Beruf und Beschäftigung:

„Vor dem Hintergrund des lebensbegleitenden Lernens erstreckt sich Beratung auf eine Vielzahl von Tätigkeiten [...], die Bürger jeden Alters in jedem Lebensabschnitt dazu befähigen, sich Aufschluss über ihre Fähigkeiten, Kompetenzen und Interessen zu verschaffen, Bildungs-, Ausbildungs- und Berufsentscheidungen zu treffen sowie ihren persönlichen Werdegang bei der Ausbildung, im Beruf und in anderen Situationen, in denen diese Fähigkeiten und Kompetenzen erworben und/oder eingesetzt werden, selbst in die Hand zu nehmen.“ (RAT DER EUROPÄISCHEN UNION 2004, S.2).

Nach Prüfung verschiedener, auch in Deutschland gebräuchlicher Beratungsdefinitionen verständigten sich die Experten/innen in den Arbeitsgruppen auf ein gemeinsames Beratungsverständnis. Danach ist Beratung nicht nur auf Übergänge, aktuelle Entscheidungssituationen oder Krisen im Lebenslauf beschränkt, sondern sie richtet sich auch auf Potenziale und Möglichkeiten. Sie ist präventiv angelegt und dementsprechend als kontinuierliches, lebensbegleitendes Angebot zu verstehen (Das Beratungsverständnis im Wortlaut: siehe Anhang).

Des weiteren verständigten sich die Beteiligten auf eine Eingrenzung des betrachteten Beratungsfeldes, das alle Beratungsanlässe mit Bezug zu Bildung, Beruf und Beschäftigung umfasst, also Schule, Berufsausbildung, Studium, Weiterbildung, Berufliches Fortkommen, Berufliche Neuorientierung, Arbeitslosigkeit, Unterbrechung der Erwerbstätigkeit, Rückkehr in die Erwerbstätigkeit, Übergang in die Nichterwerbstätigkeit. Dabei waren sich die Beteiligten sehr wohl bewusst, dass es durchaus Gemeinsamkeiten und Überlappungen zu angrenzenden Beratungsbereichen, wie z.B. der Organisationsberatung, der Qualifizierungsberatung oder der sozialpädagogischen und psychotherapeutischen Beratung gibt, die aber im Rahmen dieses Vorhaben nicht im Fokus stehen.

## **5.3 Qualitätsmerkmale (QMM), Indikatoren und Messinstrumente**

Das Vorhaben arbeitet mit dem Qualitätsbegriff, wie er in der DIN-Norm definiert wurde. Sie bezeichnet den „Grad, in dem ein Satz inhärenter Merkmale Anforderungen erfüllt“ (DIN 9000:2005, Nr. 3.1.1). Qualität ist also das Verhältnis von Anforderungen an die Beratung und der Erfüllung dieser Anforderung. Gemessen wird dieses Verhältnis an bestimmten Merkmalen, die zu definieren sind. Wichtig bei diesem Qualitätsverständnis ist, dass jeweils zwischen den beteiligten Akteuren (Beratende, Ratsuchende, Anbieter, Auftraggeber, Finanzier, Wissenschaft) Einvernehmen darüber erzielt werden muss, welche Anforderungen gestellt werden und wie diese zu erfüllen sind, d.h. welche Merkmale in welcher Ausprägung gegeben sein müssen. (SCHIERSMANN U.A. 2008, S.26).

Auf der Basis des systemischen Kontextmodells von Beratung wurde im Rahmen des Projekts von den Expertinnen und Experten in der Arbeitsgruppe „Qualitätsmerkmale und Kompetenzen“ Einvernehmen über die Definition von insgesamt 19 Qualitätsmerkmalen erzielt, die den jeweiligen Systemebenen zugeordnet sind:

- 4 Qualitätsmerkmale zum Beratungsprozess (P1 – P4))
- 2 Qualitätsmerkmale zu Beraterin/Berater (B1 – B2))
- 5 Qualitätsmerkmale zu Organisation (O1 – O5)
- 4 Qualitätsmerkmale zu Gesellschaft (G1 – G4).

Zusätzlich wurden vier „Übergreifende Merkmale“ (Ü1 – Ü4) definiert. Diese beinhalten solche Merkmale, die dem Interaktionsformat Beratung als professioneller, kommunikativer Dienstleistung inhärent sind (z.B. Orientierung am Interesse des Ratsuchenden, ethische Grundlagen).

Für jedes Qualitätsmerkmal wurden eine Reihe von Indikatoren sowie Messinstrumente benannt, an Hand derer sich das Merkmal operationalisieren und empirisch überprüfen lässt. Feldspezifische Differenzierungen bei den Indikatoren, die angesichts der Breite des Praxisfeldes zu erwarten gewesen wären, erwiesen sich im Fortgang der Diskussionen unter den Expertinnen und Experten in den Arbeitsgruppen zunehmend als entbehrlich. Ein Überblick über die QMM befindet sich in dem Faltblatt zur Kurzdarstellung der QMM, eine ausführliche Darstellung in der Broschüre „Qualitätsmerkmale guter Beratung“ (siehe Literaturverzeichnis im Anhang).

#### **5.4 Ein flexibler Qualitätsentwicklungsrahmen zur Umsetzung qualitätssichernder Maßnahmen**

Die Etablierung qualitativ hochwertiger Beratungsdienstleistungen erfordert nicht nur die Förderung, Akzeptanz und Anerkennung auf politischer und gesellschaftlicher Ebene, sondern benötigt auf der Ebene der Beratungsanbieter unterstützende Rahmenbedingungen, die eine inhaltlich begründete und überprüfbare Qualitätsentwicklung und -sicherung ermöglichen. Der in Zusammenarbeit mit der Arbeitsgruppe „Qualitätsentwicklungsrahmen und Erprobung“ und auf Grundlage der Studie von Schiersmann et al. (2008) entwickelte Qualitätsentwicklungsrahmen (QER) leistet hierzu einen wichtigen Beitrag, in dem er alle wesentlichen Aspekte von Qualität in der Beratung anspricht und ihrer kontinuierlichen Verbesserung in Organisationen, die Beratung anbieten, einen gemeinsamen Rahmen bietet. Er stellt kein eigenes, in sich geschlossenes Qualitätssystem dar, sondern lässt sich als offenes Modell zur Qualitätsentwicklung verstehen, das im Kern folgende Ziele verfolgt:

- die (sukzessive) Nutzung der Qualitätsmerkmale und
- die Verbindung bestehender oder neuer Qualitätsaktivitäten mit Aspekten der Evaluation, des Qualitätsmanagements und der Transparentmachung der Ergebnisse von Qualitätsaktivitäten gegenüber allen Akteuren.

Um der Vielfalt der Beratungslandschaft gerecht zu werden und bereits vorhandene Qualitätsstrategien in der Praxis zusammenführen zu können, wurde der QER als flexibles Modell mit sechs klar strukturierten, aufeinander aufbauenden Phasen konzipiert. Diesen liegt die Logik des als „Demming-Kreis“ bekannten Problemlösekreislaufes zugrunde (Abbildung 3).

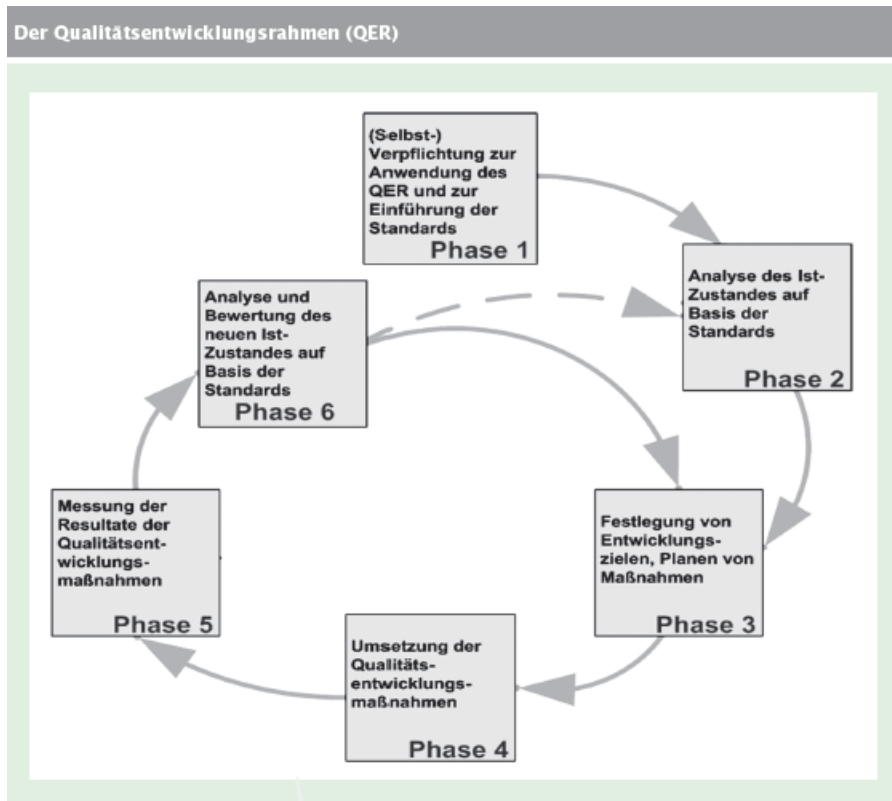


Abbildung 3: Die sechs Phasen des Qualitätsentwicklungsrahmens

Zur Unterstützung der Anwendung des QER und der Einführung der Qualitätsmerkmale in der Praxis wurde ein **QER-Kompodium** entwickelt, das Handreichungen und Materialien zu übergeordneten Themen der Qualitätsentwicklung und konkrete Hilfestellungen zu den Anforderungen der einzelnen Phasen des QER und der QMM für die Erprobungseinrichtungen enthält.

### 5.5 Erprobung des QER und der Qualitätsmerkmale

In der vorliegenden Form wurde der QER zusammen mit den Qualitätsmerkmalen im Zeitraum 2010-2011 von 19 Beratungsorganisationen bzw. Netzwerken in einer gut 10-monatigen Erprobungsphase auf seine Praxistauglichkeit hin überprüft. Die an der Erprobung teilnehmenden Organisationen wurden unter Berücksichtigung differenzierter organisationaler und feldspezifischer Kriterien ausgewählt, um möglichst vielfältige Erkenntnisse über die Bedarfe des heterogenen Beratungsfeldes zu gewinnen. Über Informationsveranstaltungen und individuelle Ansprache war es gelungen, Beratungsanbieter mit unterschiedlicher Größe, Angebotsstruktur, Finanzierungsbasis und Qualitätserfahrung zu akquirieren, die in den Bereichen Schule, Ausbildung, Studium, der beruflichen Aus- und Weiterbildungsberatung sowie der beschäftigungs- und laufbahnbezogenen Beratung tätig sind. Einige der Anbieter sind Teil von Kooperationsverbänden oder Teilnehmende an Modellprogrammen. Bei der Erprobung wurden insbesondere folgende Aspekte evaluiert:

- Angemessenheit der Qualitätsmerkmale für verschiedene Beratungsangebote und Teilfelder der Beratung,
- Anwendbarkeit des QER in unterschiedlichen Organisationstypen,
- Adaptionsfähigkeit des QER in Organisationen mit und ohne systematisches/em Qualitätskonzept/Qualitätsmanagementsystem,
- Bedarf an begleitender Beratung und Weiterbildung während der Einführung des QER und die Eignung der unterstützenden Handreichungen und Materialien (QER Kompendium).

Die bislang gewonnenen Erfahrungen aus der Erprobung zeigen – neben der außerordentlich großen Bereitschaft zur Teilnahme – eine hohe Akzeptanz des Konzepts und eine positive Bewertung des Nutzens für die eigene Standortbestimmung und Reflexionsarbeit in den Einrichtungen. Zudem stärkte die Teilnahme an dem Prozess in der Regel auch die Position der Anbieter gegenüber ihren Geldgebern und politischen Auftraggebern. Gewünscht wurde allerdings für die Darstellung der QMM eine stärker anwendungsbezogene Sprache.

Die angebotenen Kommunikations- und Unterstützungsangebote wurden unterschiedlich rege genutzt bzw. nachgefragt. Die Gruppentreffen wurden jeweils sehr gut angenommen und es wurde der Wunsch geäußert, das IBW möge auch über den Projektzeitraum hinaus weitere Treffen zum Erfahrungsaustausch anbieten.

### **5.6 Ein gemeinsames Kompetenzprofil für Beratende**

Die Qualität von Beratung hängt neben der Umsetzung der bereits beschriebenen Qualitätsmerkmale in besonderer Weise von der Professionalität der Beratenden ab. Da es hierfür in Deutschland – im Vergleich zu vielen anderen Ländern – keine verbindlichen Regelungen gibt, stellte die Entwicklung eines Kompetenzprofils für Beratende einen weiteren wichtigen Schwerpunkt im Rahmen des Offenen Koordinierungsprozesses zur Qualitätsentwicklung dar. Bei der inhaltlichen Gestaltung der Kompetenzen wurden verschiedene national und international anerkannte Kompetenzkataloge für Beratung (z.B. AIOSP 2003, CEDEFOP 2009, DVB 2007) berücksichtigt.

Auch bei der Entwicklung des Kompetenzprofils wurde auf das systemische Kontextmodell von Beratung zurückgegriffen, so dass sich – weitgehend analog zum Katalog der Qualitätsmerkmale – folgende fünf Kompetenzgruppen herauskristallisierten:

- Übergreifende Kompetenzen (Ü1 – Ü4),
- Kompetenzen für die Gestaltung von Beratungsprozessen (P1 – P4),
- Kompetenzen in Bezug auf die Ratsuchenden (R1 – R3),
- Reflexive Kompetenz der Beratenden, (B)
- Organisationsbezogene Kompetenzen (O1 – O5)
- Gesellschaftsbezogene Kompetenzen (G1 – G2).

Unabdingbar, aber hier nicht gesondert erwähnt, sind zudem das für das jeweilige Beratungsfeld erforderliche Fachwissen und die Kompetenz, dieses situationsangemessen einzubringen,

Diese Gruppen, die – ähnlich wie bei den QMM – mit insgesamt 19 Konkretisierungen (Operationalisierungen) hinterlegt wurden, konstituieren zusammen professionelle Beratungskompe-

tenz bzw. ein Kompetenzprofil, das ein *Ideal- oder Maximalprofil* beschreibt. Dieses kann für alle Beratenden eine Orientierung bieten, unabhängig davon, in welchem spezifischen Bereich sie tätig sind, ob sie als selbständige Anbieter von Beratung oder in einer Organisation arbeiten (gleich welchen Typs und mit welchem Aufgabenspektrum). Eine beratungsfeldspezifische Differenzierung des Kompetenzprofils wollte die Arbeitsgruppe „Qualitätsmerkmale und Kompetenzen“ wegen der Komplexität und Heterogenität der Beratungsfelder und Organisationstypen nicht vornehmen, weil dies den Prozess erheblich erschwert hätte. Dies bedeutet aber auch, dass die beschriebenen Kompetenzen in der Praxis je nach Beratungsauftrag und Tätigkeitsfeld *unterschiedliche Ausprägungsgrade* aufweisen können. Dementsprechend ist das Kompetenzprofil zwar für das Gesamtfeld Beratung für Bildung, Beruf und Beschäftigung anwendbar, jedoch auf das jeweilige Beratungsteilfeld (z.B. Berufsberatung, Studienberatung, Weiterbildungsberatung usw.) sowie die jeweiligen Bedingungen des Beratungsanbieters anzupassen. Einen Überblick über die Kompetenzen gibt das Faltblatt zur Kurzdarstellung der Kompetenzen, eine ausführliche Darstellung ist in der Broschüre „Kompetenzprofil für Beratende“ enthalten (siehe Literaturverzeichnis im Anhang).

### **5.7 „Empfehlungen zur Nachhaltigkeit und zur Implementierung von Standards und Maßnahmen“**

Als ein *eigenständiges Produkt* haben die Expertinnen und Experten der beiden Arbeitsgruppen, unterstützt durch Vertreter/innen der Erprobungseinrichtungen Empfehlungen formuliert, welche Maßnahmen zur Sicherung der Nachhaltigkeit der erarbeiteten Ergebnisse erforderlich wären und welche Schritte zur Umsetzung eingeleitet werden sollten. Hierzu wurden sechs Punkte benannt:

- Verbesserung der Transparenz der Beratungsangebote und ihrer Qualitätsversprechen,
- Ein breiter und kontinuierlicher, fachöffentlicher Diskurs über Qualität in der Beratung,
- Eine weitere wissenschaftliche Fundierung, Begleitung und Evaluation von Qualitätsentwicklungsprozessen in der Bildungs- und Berufsberatung,
- Eine Prüfung der Möglichkeiten sowie der Vor- und Nachteile einer verbindlichen Einführung von Qualitätsnachweisen (Zertifizierung) in der Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung,
- Eine Prüfung, ob die Vergabe von öffentlichen Fördermitteln im Bereich der Beratung an den Nachweis von Qualitätsbemühungen geknüpft werden kann,
- Schaffung einer unterstützenden Infrastruktur, die Serviceaufgaben für eine kontinuierliche Qualitätsentwicklung im Bereich der Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung wahrnimmt.

Die Empfehlungen wurden auch im Koordinierungsbeirat erörtert und die Beiratsmitglieder werden sich bei der Konferenz „Perspektiven guter Beratung“ am 19. Januar 2012 in ihrer Stellungnahme dazu äußern. Das Empfehlungspapier und die Stellungnahme des Beirats werden bei der Konferenz verteilt und auf der Projektwebseite [www.beratungsqualitaet.net](http://www.beratungsqualitaet.net) sowie in dem Projektnewsletter Nr. 1/2012 veröffentlicht.



## 6. Fazit und Ausblick: Qualitätsentwicklung als dynamischer Prozess

Mit den hier vorgelegten Projektergebnissen legen die Partner des Verbundprojekts ein erstes umfassendes Qualitätsentwicklungsmodell für die Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung der Fachöffentlichkeit vor. Diejenigen, die in Politik und Verwaltung für ein sachgerechtes, leicht zugängliches, nutzerfreundliches, transparentes und kohärentes Beratungsangebot verantwortlich sind, werden zur weiteren Erörterung und Prüfung der Ergebnisse eingeladen.

Die Konferenz zum Verbundvorhaben „Perspektiven guter Beratung – Weiterentwicklung der Qualität und Professionalität in der Bildungs- und Berufsberatung“ am 19. Januar 2012 soll den Diskussionsprozess öffnen und den Auftakt bilden für einen breiten Qualitätsdialog in Wissenschaft, Praxis, Fachöffentlichkeit und Politik. Wenn Qualität sich durchsetzen soll, bedarf es hierzu eines breiten, von allen Beteiligten getragenen Prozesses.

Nach Abschluss des laufenden Projektes werden weitere Schritte erforderlich sein, um die erarbeiteten Ergebnisse und Produkte in einem erweiterten Rahmen zu testen, zu evaluieren und zur Marktreife weiter zu entwickeln. Hier sind noch einmal Wissenschaft und Praxis gefordert.

Auch die Frage, wie aus den bislang deskriptiv formulierten Qualitäts- und Kompetenzanforderungen verbindliche und von möglichst vielen Anbietern und politisch Verantwortlichen gemeinsam getragene *Standards* – im Sinne einer angestrebten Norm - werden können, bedarf weiterer Erörterung. Dies ist allerdings keine rein wissenschaftliche Frage, sondern erfordert einen *politischen* Aushandlungsprozess zwischen Nutzern, Anbietern und den für die Beratungsangebote verantwortlichen Akteuren. Damit in Zusammenhang steht auch die von den Expertinnen und Experten ausgesprochene Prüfempfehlung hinsichtlich einer verbindlichen Einführung von Qualitätsnachweisen. Dies sollte zunächst in einer *ergebnisoffenen* Machbarkeitsstudie untersucht werden.

Damit das Kompetenzprofil seine Wirkung voll entfalten kann, bedarf es der Ergänzung um Instrumente zur Kompetenzerfassung und –bewertung, damit auch informell erworbene Kompetenzen erfassbar und nachweisbar werden.

Um Qualität und Professionalität in der Beratung für Bildung, Beruf und Beschäftigung nachhaltig zu verankern, sind die verschiedenen Handlungsebenen der Ratsuchenden, der Beratenden, der Beratungsanbieter und der Politik – sowohl auf der europäischen Ebene (u.a. im Rahmen des Europäischen Netzwerks für eine Politik lebensbegleitender Beratung), als auch auf den Ebenen des Bundes, der Länder, der Kommunen und nicht zuletzt auf der Ebene der Sozialpartner sowie der privaten und freiberuflichen Anbieter einzubeziehen und deren je spezifische Perspektiven zu berücksichtigen. Nur so kann es gelingen, allen Ratsuchenden – auch im Sinne des notwendigen Verbraucherschutzes - gute Beratung umfassend zur Verfügung zu stellen. In diesem Sinne sollten Qualität und Professionalität als verbindliche und verbindende Merkmale der Beratung für Bildung, Beruf und Beschäftigung von allen Akteuren im Feld akzeptiert werden.

## ANHANG

### I. Beteiligte Akteure im Verbundvorhaben „Offener Koordinierungsprozess“

<b>Projektleitung:</b>	Prof. Dr. Christiane Schiersmann (Universität Heidelberg) Bent Paulsen (Vorstand Nationales Forum Beratung – <i>nfb</i> )
<b>Projektteam:</b>	Judith Frübing, Susanne Schmidtpott, Berlin ( <i>nfb</i> ) Monica Haas, Johannes Katsarov, Martina Pohl, Dr. Ulrich Schweiker, Peter C. Weber (Universität Heidelberg)
<b>Koordinierungsbeirat</b>	Matthias Anbuhl (DGB-Bundesvorstand) Dr. Eva-Maria Bosch (MBS Brandenburg) Brigitte Göbbels-Dreyling (HRK) Dr. Thomas Greiner (BMBF; Vorsitz im Beirat) Dr. Günter Lambertz (DIHK) Prof. Dr. Klaus Meisel (VHS München) Regine Möllenbeck (Stadt Essen) Prof. Dr. Ekkehard Nuissl von Rein (DIE) Siegfried Schmauder (Bildungsverband) Karen Schober ( <i>nfb</i> ) Jürgen Spatz (BA) Christiane Voß-Gundlach (BMAS) Prof. Dr. Reinhold Weiß (BIBB)
<b>Erprobungseinrichtungen:</b>	Bildungsberatung/Schul- und Weiterbildungsberatung München Beratungsstelle des Dortmunder Weiterbildungsforum e.V. Handwerkskammer Bildungszentrum Münster HessenCampus Fulda HessenCampus Hanau Jugendberatungsstelle für Arbeits- und Berufsfragen, Stadt Köln Landesinstitut für Schule Bremen – Zentrum für schülerbezogene Beratung/Regionales Beratungs- und Unterstützungszentrum Ost Lernende Region – Netzwerk Köln e.V. Lernen vor Ort Dessau Roßlau Lernen vor Ort Lübeck Moment: Talent! UG (haftungsbeschränkt), Gummersbach Profilpass Dialogzentrum Rheinhessen-Pfalz, Hofstätten Profilpass Dialogzentrum Baader Bildungsberatung, Mannheim QuABB Region Darmstadt Dieburg Regionale Arbeitsstelle zur Förderung von Kindern und Jugendlichen aus Zuwandererfamilien, Stadt Köln Stadt Köln, „Lernen vor Ort“ v. Rundstedt und Partner GmbH, Düsseldorf Walter Kolb Stiftung e.V. – Beratungsstelle Rhein-Main, Frankfurt am Main Zentrale Studienberatung Universität Bielefeld Zentrale Studienberatung Heidelberg/Career Service Zentrale Studienberatung Universität Jena Zentrale Studienberatung Ulm

## ANHANG

### Beteiligte Akteure (Fortsetzung)

#### Arbeitsgruppe 1: Qualitätsmerkmale für die Beratung und Kompetenzen der Beratungsfachkräfte

Regina Beuck,	Bundesverband der Berufsbetreuer/innen e.V.
Reinhard Derow,	ehemals Psychologischer Dienst der Bundesagentur für Arbeit
Prof. Dr. Bernd-Joachim Ertelt,	Hochschule der Bundesagentur für Arbeit, Mannheim
Edeltrud Freitag-Becker,	Association of National Organisations for Supervision in Europe
Prof. Dr. Wiltrud Gieseke,	Humboldt-Universität zu Berlin, Institut für Erziehungswissenschaften
Prof. Dr. Rainer Göckler,	Duale Hochschule Baden-Württemberg, Stuttgart
Dr. Dagmar Grütte,	Trainerin für Berufsorientierung und Praxislernen
Dr. Ursula Herdt,	Gewerkschaft Erziehung und Wissenschaft
Barbara Lampe,	Verbund regionaler Qualifizierungszentren für Bildungsberatung
Lothar Müller-Kohlenberg,	Deutscher Verband für Bildungs- und Berufsberatung e.V.
Barbara Nickels,	Gesellschaft f. Information, Beratung u. Therapie an Hochschulen e.V.
Stefan Nowack,	Arbeit und Bildung e.V.
Susanne Rausch,	Deutsche Gesellschaft für Karriereberatung e.V.
Gerlinde Reiter,	Bildungs-/Weiterbildungsberatung der Landeshauptstadt München
Dr. Katja Robinson,	Bundesarbeitsgemeinschaft der Berufsbildungswerke
Sabine Seidel,	Inst. f. Entwicklungsplanung u. Strukturforschung an d. Uni Hannover
Barbara Sprengard,	Bundesagentur für Arbeit

#### Arbeitsgruppe 2: Konkretisierung und Erprobung des Qualitätsentwicklungsrahmens

Hannes Barske,	Projektträger DLR – Lernen vor Ort
Nader Djafari,	INBAS GmbH
Dr. Christiane Ehses,	Institut des Hessischen Volkshochschulverbandes
Gerhard Evers,	WIB in Mecklenburg-Vorpommern, Landesstelle
Jörg Fellermann,	Deutsche Gesellschaft für Supervision e.V.
Gabriele Fellermer,	LernNetz Berlin-Brandenburg e.V.
Gabriele Hammelrath,	Stadt Köln, Amt für Weiterbildung, Volkshochschule, RAA
Juliane Just-Nietfeld,	Gesellschaft f. Information, Beratung u. Therapie an Hochschulen e.V.
Stefanie Jütten,	DIE
Dr. Dorothee Karl,	Metropolregion Rhein-Neckar, Arbeitsmarkt
Susanne Karnath,	k.o.s GmbH Koordinierungsstelle Qualität Berlin
Nicole Lustig,	Weiterbildung Hessen e.V. – Qualität in der Bildungsberatung
Anke Maruschka,	v. Rundstedt und Partner GmbH
Alfred Töpfer,	Stiftung Warentest – Bereich Weiterbildungstests
Oliver Ventzke,	IGBCE, Abteilung Bildung/Wissenschaft
Theodor Verhoeven,	MAGS, Nordrhein-Westfalen
Heike Weidmann,	Industrie- und Handelskammer, Frankfurt am Main

## ANHANG

### II. Gemeinsames Beratungsverständnis (Wortlaut)

„Gegenstand des offenen Koordinierungsprozesses ist das Feld der personenbezogenen Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung. Beratung stellt ein Angebot dar, das Individuen in allen Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungsphasen ihres Lebens darin unterstützt, ihre Interessen, Fähigkeiten und Kompetenzen zu erkennen, Handlungsproblematiken zu bearbeiten und Entscheidungen zu treffen, um eigenverantwortlich ihre Bildungs- und Berufsbiographien zu gestalten.

Dabei beschränkt sich Beratung nicht nur auf Übergänge, Sondersituationen und Krisen im Lebenslauf, sondern ist auch ausgerichtet auf Potenziale und Möglichkeiten, kann präventiv angelegt sein und ist dem entsprechend als kontinuierliches, begleitendes Angebot zu verstehen (EU 2004, 2008).

#### Dieses Beratungsverständnis basiert auf den folgenden Eckpunkten:

- Die Beraterin/ der Berater agiert professionell. Dies beinhaltet, dass ein explizites Beratungssetting mit Rahmung, Auftragsklärung, Kontrakt und Transparenz geschaffen wird.
- Es handelt sich in der Regel um eine freiwillige, zeitlich umrissene, prozesshafte, interessensensible und ergebnisoffene Interaktion zwischen einer Ratsuchenden/ einem Ratsuchenden und einer Beraterin/ einem Berater. Einbezogen werden aber auch Kontexte, in denen die Beratung obligatorisch ist und ggf. Sanktionen nach sich ziehen kann.
- Im Zentrum der Beratung steht die ratsuchende Person mit ihren Interessen, Ressourcen und Lebensumständen, wobei Beratung immer in einem geteilten Verantwortungskontext stattfindet, in dem die Beraterin/ der Berater, die ratsuchende Person und die Beratungsorganisation gleichermaßen Verantwortung für den Beratungsprozess übernehmen.
- Die Interaktion zwischen einer Ratsuchenden/ einem Ratsuchenden und einer Beraterin/ einem Berater geht über Informationsvermittlung hinaus und umfasst eine subjektiv relevante Reflexion von Sachverhalten, die u.a. eine begründete Entscheidungsfindung seitens der/ des Ratsuchenden ermöglicht.
- Beratung umfasst eine Vielzahl von teilweise ineinander übergehenden Aktivitäten und Formen. Neben der individuellen Beratung gibt es beispielsweise auch Gruppen-, Online- oder aufsuchende Angebote, um möglichst allen Bevölkerungsgruppen ein einfach zugängliches Beratungsangebot zur Verfügung zu stellen.

#### Ziele von Beratung

Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung ist verschiedenen Zielen verpflichtet (vgl. Schiersmann u.a. 2008):

- Sie trägt zunächst auf der individuellen Ebene dazu bei, die bildungs- und berufsbiographische Gestaltungskompetenz und damit u.a. die persönlichen Möglichkeiten von Bildungsbeteiligung und Beschäftigungsfähigkeit zu erhöhen.
- Darüber hinaus spielen auch bildungs- und arbeitsmarktpolitische Ziele eine Rolle: Eine gute Bildungs- und Berufsberatung kann die Effektivität und Effizienz des Bildungssystems erhöhen, z.B. indem sie Fehlallokationen und Abbruchquoten verringern hilft, auf der arbeitsmarktpolitischen Ebene stärkt sie die Funktionsfähigkeit des Arbeitsmarktes durch die Bereitstellung eines optimal qualifizierten Arbeitskräftepotentials.
- Auf der gesellschaftspolitischen Ebene kann sie die Chancen zur gesellschaftlichen Teilhabe erhöhen und die soziale Integration tendenziell ausgegrenzter Gruppen fördern.
- Zwischen den einzelnen Zielen der Beratung können durchaus Zielkonflikte bestehen, z.B. zwischen subjektiven Bildungs- oder Berufswünschen und der Situation auf dem Arbeitsmarkt. Zu den Aufgaben von Beratung ist in diesem Zusammenhang auch zu zählen, Zielkonflikte offen zu legen und zu bearbeiten.“  
(Quelle: Qualitätsmerkmale guter Beratung“, Berlin/Heidelberg 2011)

## ANHANG

### III. Veröffentlichungen des Verbundvorhabens

NATIONALES FORUM BERATUNG IN BILDUNG, BERUF UND BESCHÄFTIGUNG; FORSCHUNGSGRUPPE BERATUNGSQUALITÄT AM INSTITUT FÜR BILDUNGSWISSENSCHAFT DER UNIVERSITÄT HEIDELBERG (HRSG.): **Qualitätsmerkmale guter Beratung** – Erste Ergebnisse aus dem Offenen Koordinierungsprozess Qualitätsentwicklung der Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung. Bielefeld: W. Bertelsmann Verlag 2011

NATIONALES FORUM BERATUNG IN BILDUNG, BERUF UND BESCHÄFTIGUNG; FORSCHUNGSGRUPPE BERATUNGSQUALITÄT AM INSTITUT FÜR BILDUNGSWISSENSCHAFT DER UNIVERSITÄT HEIDELBERG (HRSG.): **Kompetenzprofil für Beratende**. Ergebnis aus dem Verbundprojekt: Offener Koordinierungsprozess Qualitätsentwicklung in der Beratung für Bildung, Beruf und Beschäftigung. Bielefeld: W. Bertelsmann Verlag 2012

NATIONALES FORUM BERATUNG IN BILDUNG, BERUF UND BESCHÄFTIGUNG; FORSCHUNGSGRUPPE BERATUNGSQUALITÄT AM INSTITUT FÜR BILDUNGSWISSENSCHAFT DER UNIVERSITÄT HEIDELBERG (HRSG.): Ergebnisse des Offenen Koordinierungsprozesses zur Qualitätsentwicklung 2009-2011. Bielefeld: W. Bertelsmann Verlag 2012;

NATIONALES FORUM BERATUNG IN BILDUNG, BERUF UND BESCHÄFTIGUNG (HRSG.): DOKUMENTATION QUALITÄTSENTWICKLUNG UND PROFESSIONALITÄT IN DER BERATUNG FÜR BILDUNG, BERUF UND BESCHÄFTIGUNG. Expertenworkshop, Berlin 19. und 20. November 2008. Berlin 2009. URL: [http://www.forum-beratung.de/cms/upload/Startseite/NF\\_Print\\_72.pdf](http://www.forum-beratung.de/cms/upload/Startseite/NF_Print_72.pdf) (Stand: 30.05.2011)

NATIONALES FORUM BERATUNG IN BILDUNG, BERUF UND BESCHÄFTIGUNG (Hrsg.) Projekt-Newsletter, Ausgaben Februar 2010, Juli 2010, November 2010, März 2011, Juli 2011, November 2011; URL: <http://www.beratungsqualitaet.net>

SCHIERSMANN, CHRISTIANE, KAREN SCHOBER. „Beratungsqualität – auf dem Weg zu übergreifenden Qualitätsstandards für die Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung: erste Ergebnisse des offenen Koordinierungsprozesses“, in: FOGOLIN, ANGELA (HRSG.): Bildungsberatung im Kontext von Fernlernen. Beiträge aus Wissenschaft und Praxis. Bielefeld: W. Bertelsmann Verlag 2012 (im Druck)

## ANHANG

### IV. Veranstaltungen des Verbundvorhabens

Vorausgegangene Veranstaltungen (in Zusammenarbeit und mit Förderung des BMBF):

- |                    |   |
|--------------------|---|
| 19. – 20. 11. 2008 | QUALITÄTSENTWICKLUNG UND PROFESSIONALITÄT IN DER BERATUNG FÜR BILDUNG, BERUF UND BESCHÄFTIGUNG. Expertenworkshop, Berlin 19. und 20. November 2008. |
| 15. 05. 2009       | OFFENER KOORDINIERUNGSPROZESS ZUR QUALITÄTSENTWICKLUNG IN DER BERATUNG IN BILDUNG, BERUF UND BESCHÄFTIGUNG, Berlin 15. Mai 2009                     |

Veranstaltungen während der Laufzeit des Verbundvorhabens

- |                    |   |
|--------------------|---|
| 28.10.2010         | Experten-Workshop, Berlin 28.10. 2010 („Praktikerworkshop“)   |
| 28. – 29. 09. 2011 | Gemeinsamer Abschlussworkshop der Arbeitsgruppen und Erprobungseinrichtungen, Berlin 28. – 29. September 2011   |
| 19.01.2012         | Perspektiven guter Beratung. Weiterentwicklung der Qualität und Professionalität in der Bildungs- und Berufsberatung. Konferenz zum Verbundvorhaben „Offener Koordinierungsprozess zur Qualitätsentwicklung der Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung“, Berlin 19. Januar 2012 |

### V. Sonstige Aktivitäten

Das Verbundvorhaben wurde mehrfach bei Veranstaltungen Dritter vorgestellt und erste Ergebnisse präsentiert, so u.a. bei:

- Verschiedenen Veranstaltungen des „Fachforum Bildungsberatung“ des BMBF-Programms „Lernen vor Ort“ in 2010 und 2011
- Forum Orientation Luxembourg, 21. Oktober 2009 in Luxemburg;
- Internationaler Kongress: „Career and Vocational Guidance in Rapidly Changing World“. 3. - 5. November 2010 in Prag;
- In einem Mitgliederworkshop des *nfb* am 30. März 2011
- Konferenz des Network for Innovation in Career-Counselling/Career-Guidance in Europe (NICE). 18.-20.05.2011 in Heidelberg.
- BiBB Berufsbildungskongress 2011, 19. - 20.09.2011 in Berlin;
- International Career Guidance Conference, 19. – 21. October 2011, Cape Town
- INBAS-Fachtagung: „Bildung-Entwicklung-Zukunft“, 3.11.2011 in Offenbach,

## ANHANG

### VI. Literaturverzeichnis

BMBF (BUNDESMINISTERIUM FÜR BILDUNG UND FORSCHUNG) (HRSG.): Dokumentation Zukunft (der) Weiterbildung - Strategien zur Gestaltung des Lernens im Lebenslauf. Fachkongress am 6. und 7. November 2007 in Ahlen/Westfalen. URL:

[http://www.bmbf.de/pub/dokumentation\\_zukunft\\_weiterbildung.pdf](http://www.bmbf.de/pub/dokumentation_zukunft_weiterbildung.pdf)

BMBF (Hrsg.): Aufstieg durch Bildung. Bonn, Berlin 2009. – URL: [www.aufstieg-durch-bildung.info](http://www.aufstieg-durch-bildung.info)

CEDEFOP (HRSG.): Professionalising Career Guidance. Practitioner competences and qualification routes in Europe. Luxembourg 2009. URL: [http://www.cedefop.europa.eu/EN/Files/5193\\_en.pdf](http://www.cedefop.europa.eu/EN/Files/5193_en.pdf) (Stand: 30.05.2011)

DEUTSCHER VERBAND FÜR BILDUNGS- UND BERUFSBERATUNG E.V. (HRSG.): Qualitätsstandards für berufliche Beratung. 2009. URL: [http://www.dvb-fachverband.de/fileadmin/downloads/Qualitätsstandards\\_Beratung\\_12\\_09.pdf](http://www.dvb-fachverband.de/fileadmin/downloads/Qualitätsstandards_Beratung_12_09.pdf) (Stand: 30.05.2011)

INTERNATIONAL ASSOCIATION FOR EDUCATIONAL AND VOCATIONAL GUIDANCE (HRSG.): International Competencies for Guidance Practitioners. Bern 2003. URL: <http://www.aiosp.org/iaevg/nav.cfm?lang=2&menu=1&submenu=5> (Stand: 30.05.2011)

NATIONAL STEERING COMMITTEE FOR CAREER DEVELOPMENT GUIDELINES AND STANDARDS: Canadian Standards and Guidelines for Career Development Practitioners, 2004. URL: [http://www.career-dev-guidelines.org/career\\_dev/](http://www.career-dev-guidelines.org/career_dev/)

RAT DER EUROPÄISCHEN UNION (HRSG.): Entwurf einer Entschließung des Rates und der im Rat vereinigten Vertreter der Regierungen der Mitgliedstaaten über den Ausbau der Politiken, Systeme und Praktiken auf dem Gebiet der lebensbegleitenden Beratung in Europa, Doc. 9286/04, Brüssel 2004

RAT DER EUROPÄISCHEN UNION (Hrsg.): Entschließung des Rates und der im Rat vereinigten Vertreter der Regierungen der Mitgliedstaaten zu einer besseren Integration lebensumspannender Beratung in die Strategien für lebenslanges Lernen. Doc 15030/08. Brüssel 2008

SCHIERSMANN, Christiane; BACHMANN, Miriam; DAUNER, Alexander; WEBER, Peter: Qualität und Professionalität in Bildungs- und Berufsberatung. Bielefeld 2008