



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

Bericht zur Anlage und Methode des Verbundvorhabens

Executive Summary

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.