

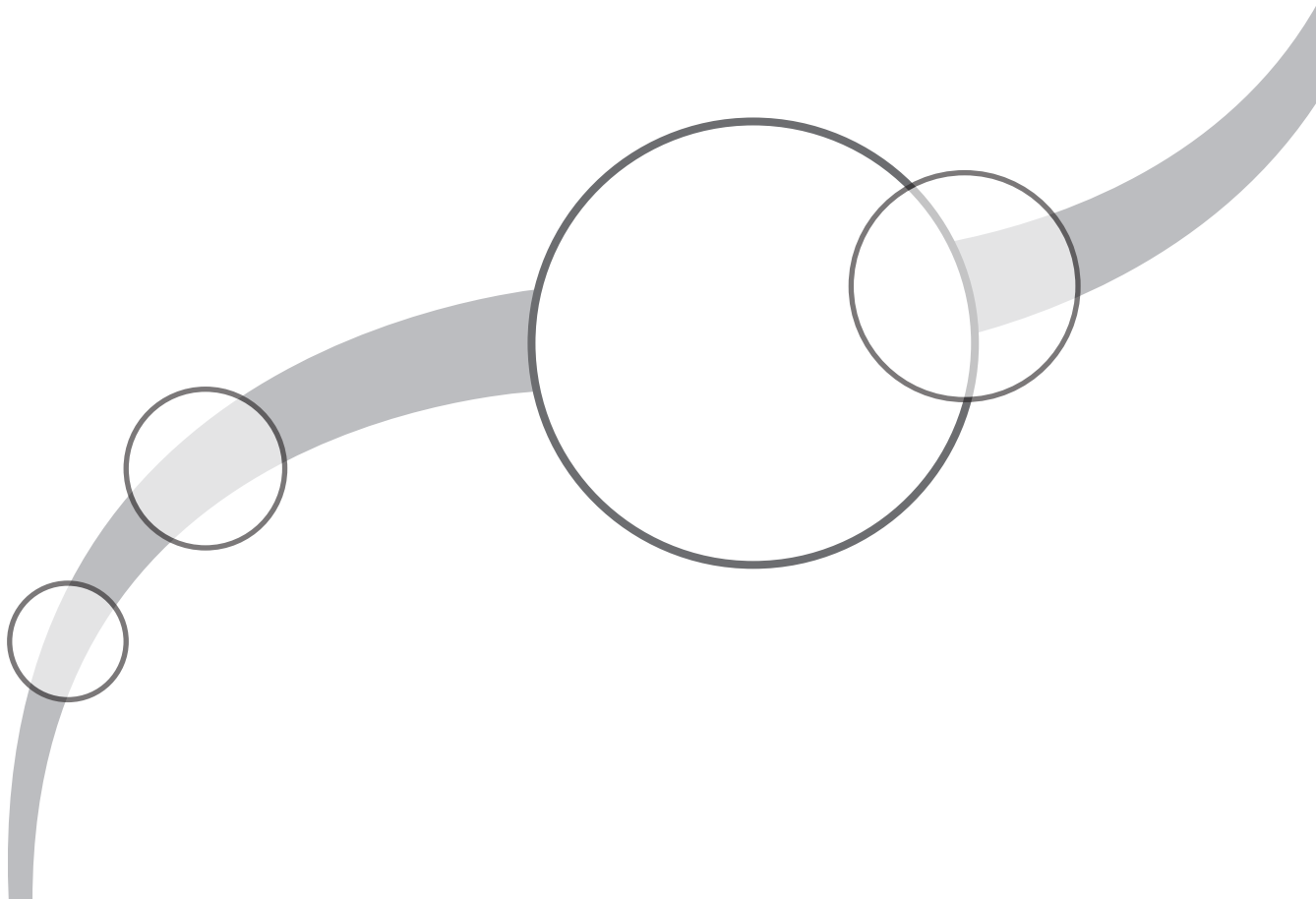
Arbeitsgruppe 1 und Arbeitsgruppe 2 im Verbundprojekt

**»Offener Koordinierungsprozess zur Qualitätsentwicklung
in der Beratung für Bildung, Beruf und Beschäftigung«**

Berlin/Heidelberg, 02.11.2011

Qualitätsentwicklung der Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung

**Empfehlungen zur Nachhaltigkeit und zur Implementierung
von Standards und Maßnahmen**



Inhaltsübersicht

A.	Hintergrund und Rahmen	3
B.	Empfehlungen	4
	1. Transparenz der Angebote	
	2. Öffentlicher Diskurs	
	3. Wissenschaftliche Fundierung und Begleitung	
	4. Qualitätsnachweise	
	5. Qualitätsgebundene Förderung	
	6. Unterstützende Infrastruktur	
C.	Einordnung der Empfehlungen	6
	1. Einführung	
	2. Evidenzbasierter Qualitätsbegriff	
	3. Qualitätsmerkmale und -standards	
	4. Qualitätsentwicklungsrahmen	
	5. Kompetenzprofil	
	6. Literatur	

A. Hintergrund und Rahmen

Europa muss seinen Stellenwert als starke wissensbasierte Wirtschaftsregion im Wettbewerb mit anderen Regionen dieser Welt herausstellen. Beruflich und persönlich gut gebildete und ausgebildete Menschen sind das Rückgrat einer solchen Entwicklung. Auf europäischer Ebene und national müssen alle Anstrengungen unternommen werden, herausragende Bildung und Ausbildung in verstärktem Maße für Bürger/innen zu gewährleisten. Die Idee des lebenslangen Lernens bündelt diese Anstrengungen.

Lebenslanges Lernen und eine kontinuierliche und flexible berufliche Entwicklung der Menschen bedürfen allerdings der Unterstützung durch begleitende Beratungsangebote, die für Bürger/innen jeden Alters und in jeder Lebensphase übergreifend über alle Bildungsbereiche angeboten werden. Die Beratungsdienste müssen dabei so gestaltet sein, dass sie wirksam und an den Bedürfnissen der Nutzer/innen orientiert sind. Qualitätssicherung, Professionalisierung und die Orientierung an allgemein anerkannten Standards, die von allen Akteuren in dem Handlungsfeld akzeptiert und umgesetzt werden, können hierfür einen entscheidenden Beitrag leisten.

Das Verbundprojekt »Offener Koordinierungsprozess zur Qualitätsentwicklung in der Beratung für Bildung, Beruf und Beschäftigung« hat sich die Entwicklung und Implementierung von Standards für Qualität und Professionalität zum Ziel gesetzt. Diese Entwicklung sowie die Erarbeitung und Erprobung von Instrumenten für eine nachhaltige Qualitätssicherung sollen möglichst von allen relevanten Akteur/innen mit getragen werden. Im Rahmen des Projekts wurden daher zwei Arbeitsgruppen mit insgesamt 34 Beratungsexpert/innen eingerichtet; des Weiteren wurden deutschlandweit 19 Beratungseinrichtungen ausgewählt, in denen die im Projekt entwickelten Instrumente erprobt wurden.¹ Zum Abschluss des Projekts legen die Expert/innen der beiden Arbeitsgruppen die folgenden Empfehlungen vor. Sie wurden dabei von Vertreter/innen der Erprobungseinrichtungen aktiv unterstützt.

1 Alle Überlegungen des vorliegenden Papiers gehen auf Diskussionen und Ergebnisse des Projekts »Offener Koordinierungsprozess zur Qualitätsentwicklung in der Beratung für Bildung, Beruf und Beschäftigung« zurück. Weitere aktuelle Informationen und Ergebnisse aus dem Projekt sind unter www.beratungsqualitaet.net erhältlich. Träger des Projekts »Offener Koordinierungsprozess zur Qualitätsentwicklung in der Beratung für Bildung, Beruf und Beschäftigung« sind die Forschungsgruppe Beratungsqualität am Institut für Bildungswissenschaft der Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg und das Nationale Forum für Beratung in Bildung, Beschäftigung und Beruf e.V. (nfb). Das Projekt wird gefördert aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung (BMBF). Die Schlussredaktion dieser Empfehlungen haben *Eva Bartz* (Moment: Talent!, Gummersbach), *Regina Beuck* (Beratung zu Bildung und Beruf), *Jörg Fellermann* (Deutsche Gesellschaft für Supervision e.V.), *Sandra Grinblats* (Stadt Köln, Amt für Weiterbildung, Projekt Lernen vor Ort), *Susanne G. Rausch* (Deutsche Gesellschaft für Karriereberatung e.V.) und *Theodor Verhoeven* (Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen) übernommen. *Dr. Christiane Ehse*s (hvv Institut gGmbH) und *Prof. Dr. Wiltrud Gieseke* (Humboldt-Universität zu Berlin) haben diese Arbeit unterstützt. Alle Expert/innen beider Arbeitsgruppen und der Erprobungseinrichtungen sind verzeichnet unter www.beratungsqualitaet.net.

B. Empfehlungen

Die folgenden Empfehlungen sind als Ergebnis eines Fachdiskurses der verschiedenen Beteiligten des Projekts »Offener Koordinierungsprozess zur Qualitätsentwicklung in der Beratung für Bildung, Beruf und Beschäftigung« zu verstehen. Sie richten sich vor allem an Entscheider/innen aus Politik, Verwaltung und Beratungsorganisationen.

1. Transparenz der Angebote

Die Vielfalt der Beratungsangebote am Markt erfordert Orientierung. Transparenz über Beratungsangebote und Kriterien zu deren Beurteilung ermöglichen eine qualitätsbasierte Auswahl. Beratungsangebote sollten dementsprechend anhand definierter Merkmale² sowohl für Ratsuchende wie für andere Akteure aus Beratung, Fachöffentlichkeit und Politik beurteilbar sein. Bei Qualifizierungsangeboten für Berater/innen gilt dies ebenso.

2. Öffentlicher Diskurs

Die Veröffentlichung und Verbreitung der Ergebnisse des Projekts³ durch verschiedenste Medien und geeignete Multiplikator/innen wird dringend empfohlen. Sie sollte begleitet werden durch eine wirksame Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, die nicht nur auf die Bereitstellung der Ergebnisse und deren Wert in der Fachöffentlichkeit abzielt. Vielmehr sollten die Projektergebnisse auch in Beziehung gesetzt werden zu relevanten, in der allgemeinen Öffentlichkeit diskutierten Themen (etwa »Fachkräftemangel«, »Förderung akademischen Nachwuchses«, »Standortsicherung«, »Arbeitsmarktentwicklung« u. a.). Die Vielfalt der professionellen Landschaft wie der Nutzergruppen ist in diesem Diskurs zu beachten und eine Rückkoppelung zu ermöglichen.

3. Wissenschaftliche Fundierung und Begleitung

Wirkung und Nutzen von Qualitätsstandards, Qualitätsverfahren und Kompetenzprofilen⁴ müssen in einer aussagekräftigen Anzahl von heterogen ausgerichteten Einrichtungen untersucht sowie ergänzend mithilfe von Verfahren qualitativer Sozialforschung in ihren komplexen Zusammenhängen dokumentiert werden. Eine solche Validierung trägt zur Akzeptanz des »Qualitätsgedankens« bei und dient der Vertiefung, Verbreitung und Sicherung des Wissens um Qualitätsentwicklung.

4. Qualitätsnachweise

Qualitätsnachweise sollen künftig verstärkt in der Beratungspraxis etabliert werden. Sie fördern die Entwicklung von Qualität im Bereich der Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung wirksam und sind Ergebnisse unterschiedlicher Verfahren (fremd- oder selbstevaluierend). Sie sollen sich u. a. beziehen auf

- die Kompetenzen von Berater/innen,
- die Praxis von Berater/innen,
- das Handeln von Organisationen, die Beratung praktizieren, und
- das Handeln von Organisationen, die Berater/innen fachlich verbinden (Verbände).

Der Nachweis von Qualität kann durch eine Testierung dokumentiert werden, die durch unabhängige Einrichtungen erfolgen sollte. Es ist sicher zu stellen, dass Qualitätstestierungsverfahren (Zertifizierungen, Akkreditierungen, »Siegelungen« o. ä.) nicht auf eine rein bürokratische Norm-

2 Vgl. den Abschnitt »Qualitätsmerkmale« unter C.3. in diesem Papier.

3 Mit »Ergebnisse des Projekts« sind die entwickelten Qualitätsmerkmale, der Qualitätsentwicklungsrahmen, das Kompetenzprofil sowie die Erfahrungen aus den entsprechenden Erprobungen gemeint (siehe Abschnitt C).

4 Siehe auch die Ausführungen in Abschnitt C.

erfüllung reduziert werden.⁵ Die wissenschaftliche Herleitung, Begründung und Evaluation sowie die Innovation fördernde Grundausrichtung der Verfahren sollten sichergestellt sein. Hierbei kommt einer Entwicklung »bottom-up« eine besondere Bedeutung zu. Gleichzeitig muss gewährleistet sein, dass Qualitätstestierungen für alle Beratungsanbieter - auch für solche mit begrenzten wirtschaftlichen Mitteln oder personellen Ressourcen – realisierbar sind. Es empfiehlt sich, durch ein wissenschaftliches Gutachten die Bedeutung und den Nutzen von Qualitätstestierungen für die Entwicklung einer professionellen Bildungs- und Berufsberatung detaillierter zu untersuchen (Machbarkeitsstudie).

5. Qualitätsgebundene Förderung

Beratung im Bereich Bildung, Beruf und Beschäftigung wird zu großen Teilen durch die Bereitstellung von finanziellen Mitteln aus öffentlichen Haushalten gefördert. Es ist zu prüfen, inwieweit die Vergabe von Mitteln an den Nachweis nachhaltiger Qualitätsanstrengungen durch den Mittelempfänger gebunden werden kann. Es ist sicherzustellen, dass dieser Nachweis auf vielfältige Weise erbracht werden kann. Hierbei ist zu prüfen, ob das Erlangen dieses Nachweises in bestimmten Fällen gefördert werden kann. Da die Bindung der Vergabe von Fördermitteln für viele Trägerorganisationen noch kein allgemein akzeptiertes Merkmal der Kooperation zwischen Mittelempfängern und Mittelgebern ist, bedarf es hier insbesondere einer gewinnenden und an inhaltlicher Überzeugung ausgerichteten Grundhaltung der Mittelgeber.

6. Unterstützende Infrastruktur

Nachhaltige Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung von Beratung im Bereich Bildung, Beruf und Beschäftigung bedarf einer organisationsübergreifenden Struktur, die

- Serviceaufgaben im Bereich der Qualitätsentwicklung wahrnimmt (Information, Beratung für Anbieter),
- Öffentlichkeitsarbeit zu Fragen von Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung betreibt,
- spezifische Qualifizierungsangebote für Qualitätsverantwortliche entwickelt und durchführt,
- die professionell Tätigen im Bereich der Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung fachlich verbindet,
- wissenschaftliche Arbeiten zu Beratungsformaten, zu Detailfragen von Beratung fördert oder in Auftrag gibt und
- für einen lebendigen Fachdiskurs zu Fragen der Qualitätsentwicklung sorgt.

Diese unterstützende Infrastruktur sollte durch eine interessenunabhängige, öffentlich geförderte und kontrollierte Fachorganisation bereitgestellt werden. Verbindungen zu Wissenschaft, Praxis, Politik und Öffentlichkeit müssen dabei konstitutiv sein.

⁵ Qualitätstestierungen stellen in der Regel anspruchsvolle »Momentaufnahmen« dar, sie sind keinesfalls Aussagen, die eine Gewähr bieten und entsprechende Ansprüche nach sich ziehen könnten.

C. Einordnung der Empfehlungen

Einführung

Beratung für Bildung, Beruf und Beschäftigung kann den an diesen Bereich gestellten und wachsenden hohen Anforderungen nur gerecht werden, wenn sie erweiterte Möglichkeiten erhält, sich professionell reflexiv weiter zu entwickeln, und in der Profession konsequent auf Qualitätsmerkmale und eine feldrelevante Qualitätsentwicklung setzt. Forschungsbefunde und bildungspolitische Rahmungen bedürfen dabei einer Abstimmung, die plurale theoretische Zugänge erlaubt.

Vor diesem Hintergrund betrachten die Expert/innen der Arbeitsgruppen 1 und 2 alle Bemühungen um die Entwicklung der Qualität von Beratungsleistungen im Bereich von Bildung, Beruf und Beschäftigung mit der Grundhaltung: Fragen fördern. Entwicklungsräume öffnen. Vielfalt ermöglichen.

Auf Dauer erfolgreiche Qualitätssicherungs- und Kompetenzentwicklungsprozesse im Bereich der Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung zu etablieren, erfordert die nachhaltige Unterstützung verantwortlicher Akteure aus Forschung, Praxis und Politik - auch und vor allem nach Ende des Projekts. Es ist mit einem mehrjährigen Übergangszeitraum zwischen dem Ende der Projektlaufzeit und einer selbstverständlich etablierten Praxis der Qualitätsentwicklung der Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung zu rechnen. Gerade dieser Übergangszeitraum hin zu einer Praxis »professioneller Selbstverständlichkeiten« in Sachen Beratungsqualität bedarf einer besonderen Stützung und Begleitung.

Evidenzbasierter Qualitätsbegriff

Das Entwicklungsprojekt »Offener Koordinierungsprozess zur Qualitätsentwicklung in der Beratung für Bildung, Beruf und Beschäftigung« arbeitet entsprechend aktuellen Standards mit einem Qualitätsbegriff, der sich evidenzbasiert auslegt und nicht allein auf eine enge systemische Grenze von Beratung im speziellen Fall festgelegt ist. Gleichwohl kann nicht übersehen werden, dass die vor Ort arbeitenden Akteure/innen ihre Ansprüche nicht zuletzt resultierend aus Kontextbedingungen einzugrenzen haben. »Qualität wird also nicht nur von den professionellen Beraterinnen und Beratern definiert, sondern auch von verschiedenen anderen Akteuren, die berechnete Interessen an der Beratungsqualität haben« (Schiersmann et al. 2008, S. 25).

Ein evidenzbasierter Ansatz zielt darauf ab, das Format Beratung als Beratung für den Kunden und die Kundin sichtbar zu machen. Qualitätsmerkmale, die sich zu Qualitätsstandards entwickeln, setzen klar definierte und entsprechend praktizierte Kompetenzen voraus. Kompetenzen und Qualitätsmerkmale sind aufeinander bezogen. Dafür legt das Projekt erstmalig ein Beispiel vor.

Um die Vielfalt von Beratungsformaten in ihrem inneren professionellen Kompetenzkern unverwechselbar auszuweisen und in dieser Weise als Beratung sichtbar zu machen, beteiligten sich ebenso erfahrene Akteure/innen wie ausgewiesene Experten/innen aus verschiedensten Beratungskontexten an diesem Projekt. Gemeinsam erarbeiteten sie diskursiv Kompetenzen und Qualitätsmerkmale (siehe dazu Ansprüche bei Schiersmann et al. 2008, S. 28). Dieses Vorgehen sichert, dass die Kriterien der Merkmale zur Beratungsqualität rückgebunden sind an die unmittelbare Praxis in den verschiedenen Beratungsfeldern. Die so generierten Qualitätsmerkmale sind sowohl durch diese Praxishaftung als auch durch die wissenschaftliche Begleitung und Unterstützung in ihrer Evidenzbasierung gestützt.

Qualitätsmerkmale und -standards

Als Qualitätsmerkmale für Beratungsqualität sind inhaltlich definierte Kategorien benannt: Zugänglichkeit, Transparenz, Beziehungsaufbau sowie ausreichende Ressourcen. Das heißt, Qualitätsmerkmale beziehen sich dabei sowohl auf Dienstleistungen im engeren Sinne als auch auf die Rahmenbedingungen.

Die im Projekt entwickelten Qualitätsmerkmale sind die Basis für die Formulierung von Qualitätsstandards. Qualitätsstandards sind theoretisch fundierte, normative Vorgaben qualitativer und quantitativer Art, auf die sich die beteiligten Praxisvertreter/innen in Bezug auf die jeweils spezifischen Anforderungen der einzelnen Beratungsfelder im Konsens noch zu verständigen haben. Standards sind im Kontext des Governancemodells und der wissenschaftlichen Begleitung durch die Forschungsgruppe akzeptierte, operationalisierte und – wo nötig – für Teilfelder der Beratung ausdifferenzierte Qualitätsmerkmale zu unterschiedlichen Aspekten der Beratung. Solche Standards dienen der Transparenz für die Nutzer/innen, aber auch für Politik und Öffentlichkeit.

Für Beratungsanbieter können Qualitätsmerkmale und -standards im Zusammenhang mit Kompetenzprofilen und Qualitätsentwicklung mehrere Funktionen erfüllen:

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

Qualitätsentwicklungsrahmen

Der Qualitätsentwicklungsrahmen (QER) für Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung unterstützt Beratungsorganisationen dabei, vorhandene Qualitätsmanagementsysteme zu überprüfen und anzupassen. Er steht ausdrücklich nicht in Konkurrenz zu bereits etablierten Qualitätsmanagementsystemen, sondern ermöglicht durch die Bezugnahme auf die Qualitätsmerkmale eine beratungsspezifische Ausgestaltung solcher Systeme. Diese können nach wie vor angewendet werden. Die vorläufigen Erfahrungen aus der Erprobung des QER in der Praxis zeigen, dass er sich je nach Organisation in andere Qualitätsmanagementsysteme einfügt. Große Organisationen erfahren dadurch eine Entlastung, da sie für ihre Aufgabe, Beratung zu leisten, mit den Qualitätsmerkmalen ein unmittelbares Instrument zur Verfügung haben.

Gerade die Einbindung von Qualitätsmerkmalen in einen QER ermöglicht das Erproben lebendiger Qualitätskreisläufe der Beratungspraxis. Professionelle Berater/innen und ihre Organisationen erhalten so die Chance, eigenverantwortlich und selbstgesteuert die Qualität ihrer Dienstleistung zu entwickeln.

Kompetenzprofil

Vor allem vor dem Hintergrund von fehlenden professionellen Standards in der Beratung sowie der Heterogenität der Qualifizierungen des tätigen Personals erwies sich im Projekt als besonders wichtig, ein Kompetenzprofil herauszuarbeiten, das konkrete Handlungsanforderungen beschreibt und erforderliche Kompetenzen für professionelle Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung formuliert. Das nun erstmalig entwickelte Kompetenzprofil ist durch die Beteiligung relevanter Akteure/innen aus verschiedenen Beratungsfeldern, aus Wissenschaft und Praxis theoretisch und praktisch fundiert sowie durch die wissenschaftliche Begleitung und Unterstützung in ihrer Evidenzbasierung gestützt.

Mit der Entwicklung eines Kompetenzprofils für Beratung setzt sich das Projekt zum Ziel, Professionalität in der Beratung zu stärken. Das Kompetenzprofil für Beratung baut auf einem umfassenden Kompetenzverständnis auf. Kompetenz wird als berufliche Handlungskompetenz verstanden und ist im Kontext von Beratung für Bildung, Beruf und Beschäftigung als ganzheitlich, situationsbezogen und subjektorientiert zu betrachten. Aspekte wie Selbstorganisationsfähigkeit, die Fähigkeit zum reflexiven Denken und Handeln sowie die Bereitschaft, für das eigene Handeln Verantwortung zu übernehmen, sind ebenso Teil dieses Kompetenzverständnisses.

Das Kompetenzprofil für Beratung beschreibt ein Ideal- oder Maximalprofil von professionellen Beratenden. Einerseits beschreibt es Anforderungen, an die Professionalität der Beratenden in Bildung, Beruf und Beschäftigung (z. B. in Bezug auf die Gestaltung der Beratungsprozesse, Reflexion des professionellen Handelns, Mitgestaltung der organisationalen Rahmenbedingungen), die in der Praxis je nach Komplexität der Aufgaben unterschiedlich ausgeprägt sein können. An-

dererseits dient das Kompetenzprofil als Grundlage für die Entwicklung spezifischer Beraterprofile für unterschiedliche Teilfelder (z. B. Schulberatung, Hochschulberatung, Berufsberatung, Weiterbildungsberatung).

Das Projekt bietet formatübergreifende Grundlagen oder Basiskompetenzen für alle Beratungsformate an; Aus- und Weiterbildung sollen darauf abgestimmt sein (vgl. Schiersmann 2011). Weiterbildung übernimmt hier eine Scharnierfunktion, die trägerübergreifend und für den Beratungsbedarf im gesamten Lebenslauf Forschungsergebnisse zur Weiterentwicklung oder Veränderung der Kompetenzprofile sichert (siehe Anforderungen des Bundesministeriums für Bildung und Forschung).

Die Ergebnisse aus dem Projekt, Kompetenzprofil und Qualitätsmerkmale aufeinander zu beziehen, stellen eine anspruchsvolle Operationalisierung zur Sicherung professioneller Beratungsstrukturen dar. Es wird in der Folge darum gehen, diesen Prozess gerade aus der Professionalitätssicht offen zu lassen, um Kompetenzen und Qualitätsmerkmale immer wieder auf dem neuesten Stand der Forschung evidenzbasiert zu halten, damit die Qualitätsstandards nicht erstarren.

In Abhängigkeit von den Zielen der unterschiedlichen Akteure (Beratende, Beratungsorganisationen, Anbieter der Aus- und Weiterbildungen, politische Entscheidungsträger und Wissenschaftler) erfüllt das Kompetenzprofil mehrere Funktionen:

- Für Beratende ist es ein Instrument zur Selbsteinschätzung der eigenen Kompetenzen und bietet auf dieser Basis eine Orientierung zur persönlichen Weiterentwicklung.
- Für Beratungsorganisationen ist es ein Instrument zum Beurteilen der vorhandenen Kompetenzen der Beratenden sowie zur Orientierung für die Personalauswahl.
- Den Anbietern von Aus- und Weiterbildungen bietet es Richtlinien zur Erstellung von Curricula sowie zur (Weiter-)Entwicklung von kompetenzorientierten Aus- und Weiterbildungsprogrammen.
- Für (förder)politische Entscheidungsträger stellt es einen Orientierungsrahmen dar, wie Kompetenzanforderungen an Beratende in Bildung, Beruf und Beschäftigung zu definieren sind.
- Für Wissenschaftler/innen dient es u. a. als Grundlage für weitere Forschungsarbeiten zur Kompetenzerfassung, -validierung und -anerkennung in der Beratung.

Um in der Vielfalt der Beratungslandschaft in Bildung, Beruf und Beschäftigung das gesellschaftspolitische Ziel der Bereitstellung eines hochwertigen Beratungsangebots für alle Ratsuchenden zu erreichen, sollten Qualitätsstandards, Qualitätsverfahren und Kompetenzprofile unbedingt übergreifend Einzug finden.

Verschiedene Beratungsorganisationen, Beratende mit unterschiedlichen Grundprofessionen und Tätigkeitsprofilen, Beratungsangebote mit unterschiedlichen Formaten, Inhalten und Nutzergruppen sollten in einem breiten Qualitätsdiskurs dauerhaft eingebunden werden. In diesem Zusammenhang wäre auch die weiter gehende Frage, wie aus einer neu entwickelten Tätigkeit »Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung« eine eigenständige Profession gebildet werden kann, mit zu erörtern.

Literatur

Schiersmann, Christiane (2011): Beratung im Kontext von Lebenslangem Lernen und Life Design – ein Generationen übergreifendes Konzept. In: Eckert, Thomas/von Hippel, Aiga/Pietraß, Manuela/Schmidt-Hertha, Bernhard (Hrsg.): Bildung der Generationen. Wiesbaden, S. 427-439.

Schiersmann, Christiane/Bachmann, Miriam/Dauner, Alexander/Weber, Peter (2008): Qualität und Professionalität in Bildungs- und Berufsberatung. Bielefeld.