

Qualitätsanforderungen und -merkmale für das NRW-Landesprogramm

BERATUNG | ZUR
BERUFLICHEN
ENTWICKLUNG

Herausgeber:

G.I.B.
Gesellschaft für innovative
Beschäftigungsförderung mbH
Im Blankenfeld 4
46238 Bottrop

mail@gib.nrw.de
www.gib.nrw.de

Autorinnen:

Annette Buschmann, Susanne Marx, Ursula Wohlfart

August 2015

Präambel

Das NRW-Landesprogramm „Beratung zur beruflichen Entwicklung“ (BBE) richtet sich an Personen in beruflichen Veränderungsprozessen. Immer mehr Menschen müssen sich während ihres Berufslebens neu orientieren, denn die Dynamisierung der Arbeitsmärkte und der individuellen Lebensentwürfe hat in den vergangenen Jahren deutlich an Fahrt aufgenommen. So arbeiten Beschäftigte viel häufiger als früher in befristeten Arbeitsverhältnissen und fühlen sich nicht selten bei ihrer beruflichen (Neu-)Orientierung überfordert und allein gelassen.

Zu den Ratsuchenden gehören auch Wiedereinsteigerinnen und Beschäftigte, die ihren Beruf aus gesundheitlichen Gründen nicht mehr ausüben können oder weil ihr Unternehmen insolvent ist. Zudem kommen Un- und Angelernte in die Beratung, meist um Wege zu finden, wie sie aus prekärer Beschäftigung herauskommen oder um zu klären, wie sie einen Berufsabschluss erlangen können. Mit Inkrafttreten der Anerkennungsgesetze bundesweit und in Nordrhein-Westfalen suchen immer mehr Personen mit Migrationshintergrund Unterstützung bei der Anerkennung ihrer im Ausland erworbenen Berufsqualifikationen und nicht zuletzt wünschen sich viele Fachkräfte Orientierung bei der Frage, wie sie beruflich weiterkommen können.

Die Vielfalt der Beratungskunden und der Beratungsanlässe sowie die anspruchsvollen Beratungsziele des Programms – die Entscheidungskompetenz der Ratsuchenden für neue berufliche Wege zu stärken und ihre berufliche Handlungskompetenz zu fördern – stellen hohe Anforderungen an die Anbieter der Beratung zur beruflichen Entwicklung. Die permanente Sicherung und Entwicklung der Qualität der Beratung muss deshalb für alle Beteiligten ein zentrales Ziel sein.

Die G.I.B. hat im Auftrag des Ministeriums für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen Qualitätsstandards für die „Beratung zur beruflichen Entwicklung“ erarbeitet. Hierzu wurden unter anderem die Qualitätsanforderungen an gute Beratung herangezogen, die insbesondere das Nationale Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung (*nfb*) in Zusammenarbeit mit der Forschungsgruppe Beratungsqualität am Institut für Bildungswissenschaft der Universität Heidelberg (IBW) und der Weiterbildung Hessen e.V. formuliert haben.

Für die Träger der Beratungsstellen sowie für die Beraterinnen und Berater sollen die Qualitätsstandards einen Orientierungsrahmen für die Einschätzung der eigenen Beratungsqualität und die Qualitätsentwicklung bieten.

Für das Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen stellen sie einen Referenzrahmen zur Steuerung und Qualitätssicherung des Programms dar.

Die G.I.B. nutzt im Rahmen ihrer fachlichen Begleitung der Beratung zur beruflichen Entwicklung die Qualitätsstandards als Grundlage

- für die Entwicklung und Durchführung von Unterstützungsangeboten zur Professionalisierung der Beratungsfachkräfte,

- für die Stärkung der Beratungsinfrastruktur und
- für die Entwicklung von Fragestellungen und Bewertungsmaßstäben für Monitoring und Evaluation.

Die G.I.B. wird die Qualitätsstandards im Diskurs mit allen Beteiligten kontinuierlich weiterentwickeln.

Der Charakter der Beratung

Die „Beratung zur beruflichen Entwicklung“ bietet weit mehr als die Information der Ratsuchenden über z. B. Bildungs- und Berufswege. Sie setzt sich vielmehr mit den individuellen beruflichen Situationen, ihren beruflichen Interessen und ihren Kompetenzen auseinander und ist deshalb prozess- und dialogorientiert angelegt. Bei ihrer Aufgabe, die Ratsuchenden in ihren individuellen Veränderungsbedarfen zu unterstützen, beachten die Beraterinnen und Berater folgende Grundsätze:

- Die Beratung stärkt die Ratsuchenden in ihrer Steuerungs- und Gestaltungsfähigkeit auch für künftige Herausforderungen ihrer beruflichen Entwicklung (Hilfe zur Selbsthilfe).
- Die formulierten Bedarfe und Anliegen der Ratsuchenden sind maßgeblich für den Inhalt des Beratungsprozesses.
- Die Grundhaltung gegenüber den Ratsuchenden und ihren Anliegen ist respektvoll, wertschätzend und empathisch.
- Die Beratung ist ergebnisoffen, ressourcen- und lösungsorientiert.

Mit Blick auf den Charakter der Beratung sind im Folgenden Qualitätsmerkmale für die organisationalen Rahmenbedingungen beim Träger der Beratungsstelle, für das Qualifikationsprofil der Beraterinnen und Berater und für die Gestaltung des Beratungsprozesses formuliert.

1) Einbindung in die Organisation des Trägers und dessen Qualitätsentwicklung

a) Einbeziehen der Beratung zur beruflichen Entwicklung in das Qualitätsmanagement

Die Beratung ist konzeptionell in das Gesamtangebot der Einrichtung eingebunden, d. h. einrichtungsbezogene Ziele und Strategien für die Beratung zur beruflichen Entwicklung sind formuliert und reflektiert. Die Beratung zur beruflichen Entwicklung wird in das bestehende Qualitätsmanagementsystem der Einrichtung mit einbezogen. Das Beratungsangebot ist möglichst allen Beschäftigten des Trägers bekannt, damit sie darauf verweisen können.

b) Transparenz über das Beratungsangebot und Öffentlichkeitsarbeit

Informationen des Trägers über das Beratungsangebot

- entsprechen dem Eckpunktepapier des Ministeriums für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrheinwestfalen (MAGS) zum Förderprogramm,
- sind vollständig, aktuell, verständlich und geschlechtergerecht formuliert,
- enthalten insbesondere Aussagen zu Zielen und Inhalten, Zugangsvoraussetzungen, Beratungsverständnis, Qualifikation der Beratungsfachkräfte, Rahmenbedingungen und Anmeldeverfahren,
- sind über den Internetauftritt der Einrichtung und Druckerzeugnisse (Flyer, Hinweise im Programmheft, Presseartikel usw.) für die Ratsuchenden leicht zugänglich.

Für potenzielle Interessenten der Beratung zur beruflichen Entwicklung, die erfahrungsgemäß mit Flyern und Ankündigungen auf der Internetseite nicht gut erreichbar sind, werden adressatengerechte Wege der Öffentlichkeitsarbeit gewählt (z. B. Information von Multiplikatoren in Migrantenselbsthilfeorganisationen, Familienzentren, Betrieben, Kirchengemeinden).

Ratsuchende können sich zu öffentlich bekannt gegebenen Zeiten auch telefonisch über das Beratungsangebot informieren und sich anmelden.

c) Bereitstellung der erforderlichen Ressourcen

Räumliche und technische Ressourcen

Über die im Eckpunktepapier des MAGS NRW aufgeführten Anforderungen hinaus sollten folgende Qualitätsstandards berücksichtigt werden:

- Der Zugang zum Beratungsraum ist barrierefrei.
- Der Träger stellt für freiberuflich tätige Berater und Beraterinnen einen Beratungsraum zur Verfügung. Die Beratung erfolgt nicht in den Büros oder Privatwohnungen der Freiberufler/-innen.

Personelle Ressourcen

- Die BBE Beratung verfügt über ausreichend personelle und zeitliche Kapazitäten, sodass grundsätzlich keine Wartezeiten über drei Wochen hinaus entstehen. Sollte dies dennoch der Fall sein, werden Ratsuchende an andere Organisationen verwiesen.
- Es werden auch Beratungszeiten angeboten, die es ermöglichen, eine Beratung außerhalb der üblichen Bürozeiten in Anspruch zu nehmen (z. B. Beratungszeiten nach 17:00 Uhr).
- Die Termingestaltung für eine BBE Beratung ermöglicht ausreichende Vor- und Nachbereitungszeiten für die Beraterinnen und Berater.

d) Kooperation des Trägers mit anderen Beratungsstellen und Einrichtungen

Andere Beratungsstellen und Einrichtungen (z. B. die Agentur für Arbeit, Beratungs- und Bildungsanbieter, Familienberatungsstellen usw.) im lokalen oder regionalen Umfeld des Trägers werden über das Angebot der BBE Beratung informiert, sodass sie Ratsuchende an die BBE Beratung verweisen können.

Ebenso sind der Träger und die Beraterinnen und Berater über (Beratungs-) Angebote anderer Einrichtungen im lokalen und regionalen Umfeld informiert, sodass sie Ratsuchende an diese verweisen können, wenn die Fragen und Anliegen der Ratsuchenden in der BBE Beratung nicht bearbeitet werden können.

Der Träger und die Beraterinnen und Berater beteiligen sich an themenspezifischen örtlichen oder regionalen Beratungsnetzwerken zum Erfahrungsaustausch und zur Gewinnung von Impulsen zur Optimierung der BBE Beratung.

e) Förderung der Weiterentwicklung der Beratungskompetenzen der BBE Beraterinnen und Berater

Der Qualifizierungsbedarf für die Kompetenzentwicklung der Beraterinnen und Berater wird kontinuierlich festgestellt, z. B. durch Befragung, Mitarbeitergespräche, Reflexionsrunden.

Der Träger unterstützt und fördert die kontinuierliche Weiterentwicklung der Beratungskompetenz und des Fachwissens der Beraterinnen und Berater durch:

- den Erfahrungsaustausch in der eigenen Organisation, mit Beraterinnen und Beratern aus anderen Organisationen in der Kommune / Region (z. B. über die Runden Tische „Bildungsscheck und BBE“),
- den Erfahrungsaustausch beim landesweiten jährlichen Austauschtreffen aller BBE Beraterinnen und Berater,
- die Teilnahme der BBE Beraterinnen und Berater an Treffen zur kollegialen Beratung und an Supervisionsaktivitäten sowie
- die Teilnahme an einschlägigen Fortbildungsveranstaltungen.

2) Kompetenzprofil der Beraterinnen und Berater

a) Qualifikationsprofil

Alle Beraterinnen und Berater, die im Rahmen des Förderprogramms „Beratung zur beruflichen Entwicklung“ tätig werden, erfüllen ein definiertes Qualifikationsprofil. Die Anforderungen sind im Eckpunktepapier des Ministeriums für Arbeit, Gesundheit und Soziales NRW aufgeführt.

b) Beratungskompetenzen

Basis jeder Beratungstätigkeit sind soziale Kompetenzen. Dazu gehören:

- Empathie und Wertschätzung
- Ein bewusster Umgang mit den eigenen Werten und Normen
- Eine Balance zwischen professioneller Distanz und Nähe
- Differenzierte verbale und nonverbale Kommunikationsfähigkeit
- Die Fähigkeit, mit Konfrontationen konstruktiv umzugehen
- Diversitätssensible Handlungskompetenz
- Fähigkeit zur Selbstfürsorge

Die Beratung zur beruflichen Entwicklung ist anspruchsvoll: Es gibt eine Vielfalt an Beratungsanlässen und die Gruppe der Ratsuchenden ist sehr heterogen. Beratungsspezifische Methoden-Kompetenzen und ein feldspezifisches Fachwissen sind deshalb unabdingbar.

Die folgende Aufzählung benennt die mindestens erforderlichen Methoden-Kompetenzen und das notwendige Fachwissen:

Methoden-Kompetenzen

- Methoden der Gesprächsführung
- Kenntnis der Phasen eines Beratungsprozesses
- Kompetenzen zur Strukturierung des Beratungsprozesses
- Lösungsorientierte Beratungsmethoden
- Methoden der Kompetenzermittlung

Fachwissen

- Grundkenntnisse über das Bildungssystem und die Weiterbildungs- und Qualifikationsstrukturen in Deutschland
- Grundlegende Kenntnisse regionaler und überregionaler Arbeitsmarktentwicklungen
- Überblick über den Weiterbildungsmarkt

- Fördermöglichkeiten der beruflichen Weiterbildung
- Relevante Datenbanken und Informationsportale
- Kenntnisse zu flankierenden Beratungs- und Unterstützungsangeboten
- Basiskenntnisse im Themenfeld Anerkennung im Ausland erworbener Berufsqualifikationen

c) Reflexion der eigenen Beratungstätigkeit

Zur Unterstützung und Weiterentwicklung der Beratungstätigkeit ist eine regelmäßige Reflexion des eigenen Beratungshandelns und der eigenen Beratungskompetenzen erforderlich. Geeignete Formate dafür sind z. B.

- Reflexion im Team
- Supervision (innerhalb oder außerhalb der eigenen Institution)
- Gruppen, die mit der Methode Kollegiale Beratung arbeiten
- Netzwerktreffen

d) Fortbildungen

Für die Aufrechterhaltung, die Sicherung und die Weiterentwicklung der Beratungskompetenz ist es erforderlich, dass die Beraterinnen und Berater regelmäßig an einschlägigen Fortbildungen und Veranstaltungen teilnehmen, die im Zusammenhang mit dem Themenfeld „Beratung zur beruflichen Entwicklung“ stehen.

3) Der Beratungsprozess

a) Struktur des Prozesses

Die Struktur des Beratungsprozesses orientiert sich an folgenden Aufgaben bzw. Phasen in der Beratung:

1. Klärung des Anliegens und Auftrags

Die Beratenden klären im Dialog mit den Ratsuchenden das zu bearbeitende Anliegen und die Ziele der Beratung.

2. Situationsanalyse und Ressourcenklärung

Im Rahmen der Auskunftsbereitschaft der Ratsuchenden sind die gesamte Lebenssituation sowie die materiellen und nichtmateriellen Ressourcen im Beratungsprozess zu berücksichtigen.

3. Erarbeitung von Lösungsperspektiven

Vorhandene Kompetenzen und Ressourcen der Ratsuchenden bilden die Grundlage für das Entwickeln von Lösungen.

4. Ergebnissicherung und Umsetzungsplanung

Am Ende der Beratung ist den Ratsuchenden eine Lösungsperspektive deutlich und sie haben mit den Beratenden einen Handlungsplan für kurzfristige und längerfristige Schritte zur Umsetzung erarbeitet.

Die Beraterinnen und Berater prüfen kontinuierlich, ob sich die Anliegen und Ziele der Ratsuchenden im Beratungsprozess verändern.

b) Arbeitsweisen und Methoden

Die im Beratungsprozess gewählten Arbeitsweisen und Methoden orientieren sich an dem Ziel, die Ratsuchenden zu befähigen, ihre Potenziale und Kompetenzen zu erkennen, an ihre Fähigkeiten anzuknüpfen und Entscheidungen vor dem Hintergrund eigener Lebensziele, Interessen und Werte treffen zu können.

Der Einsatz der Methoden erfolgt in Abstimmung mit den Ratsuchenden.

Die Beratenden klären mit den Ratsuchenden, ob eine systematische Kompetenzbilanzierung für den Erfolg der Beratung notwendig und hilfreich ist.

Die Beratenden vermitteln den Ratsuchenden bedarfsgerechte Informationen und geben Hinweise auf selbst zu nutzende Informationsquellen.

Werden in der Beratung Beratungsbedarfe deutlich, die im Rahmen einer BBE Beratung nicht bearbeitet werden können, verweisen die Beratenden auf passende andere Beratungsangebote.

c) Zeitrahmen

Anliegen und Ziele der Ratsuchenden bestimmen die Dauer der Beratung im Rahmen der vom Programm vorgegebenen 9 Stunden.

Die Dauer der einzelnen Sitzungen wird zwischen Beratenden und Ratsuchenden unter Berücksichtigung der Komplexität des jeweiligen Beratungsschrittes vereinbart.

Abstände zwischen den Beratungsterminen unterstützen die Lösungsorientierung und das Prinzip der Stärkung der Handlungsbefähigung der Ratsuchenden und erlauben eine dem Beratungsanlass und Beratungsverlauf entsprechende Beratungsintensität.

d) Transparenz

Zur Förderung der Selbstbestimmung und Eigenständigkeit der Ratsuchenden sorgen die Beraterinnen und Berater für kontinuierliche Transparenz über das Beratungsgeschehen und die einzelnen Prozessschritte.

Ziele, Leistungsspektrum, Ablauf und Phasen des Beratungsprozesses werden zu Beginn und im laufenden Prozess durch die Beraterinnen und Berater kommuniziert.

Die Ratsuchenden werden so weit wie möglich in die Steuerung des Beratungsprozesses einbezogen.

Die Ratsuchenden erhalten Einblick in alle erfassten Daten.

Die Ratsuchenden bekommen während der Beratung (wenn erforderlich), auf jeden Fall aber zum Abschluss der Beratung, eine schriftliche Dokumentation zum herausgearbeiteten Beratungsanliegen, zum Ergebnis und zu ihren nächsten Handlungsschritten.

ANHANG

1) Informationsquellen im Internet zum Thema Qualitätsmerkmale und Qualitätsentwicklung für die Beratung im Feld Bildung, Beruf und Beschäftigung

[Das BeQu Konzept](#)

Verfasst vom [Nationalen Forum Beratung](#) (nfb) in Zusammenarbeit mit der Universität Heidelberg.

[Qualität in der Bildungsberatung](#)

Ein Zertifizierungsverfahren, das von Weiterbildung Hessen e. V. entwickelt wurde.

[QiB Selbstverpflichtung und Mindeststandards](#)

Qualitätsstandards für die Beratung der Mitglieder des Qualitätsnetzwerks QiB Köln.

[Qualitätskonzept Bildungsberatung](#)

Ein Konzept der k.o.s. GmbH, erstellt für Berlin und Niedersachsen.

[ProBerat](#)

Eine Übersicht zum Kompetenzprofil von Beraterinnen und Beratern finden Sie in einer [Broschüre](#) dieses EU Projektes zur „Professionalität von Beratung in Erwachsenenbildungseinrichtungen“.

[MEVOC](#)

Das europäische Projekt stellt ein [Online-Tool](#) zu Kompetenzstandards von Beraterinnen und Beratern zur Verfügung.

[Essentials einer Weiterbildung Beratung/Counseling](#)

Weiterbildungsstandards der Deutschen Gesellschaft für Beratung e. V.

2) Checkliste zur Überprüfung der Qualitätsmerkmale und -anforderungen

Um einschätzen zu können, ob und in welchem Umfang die in diesem Papier beschriebenen Qualitätsanforderungen bereits erfüllt sind, finden Träger und Beraterinnen und Berater Anhaltspunkte in ihren eigenen Dokumenten, Plänen und Aktivitäten.

Als Arbeitshilfe bei der Überprüfung kann die angehängte Checkliste dienen. In ihr sind Anhaltspunkte für die Qualitätsüberprüfung – ohne Anspruch auf Vollständigkeit – nach Qualitätsbereichen und ihren Komponenten aufgeführt.

Sie finden die Checkliste auf der folgenden Seite.

Checkliste zur Überprüfung der Qualitätsmerkmale und -anforderungen		
Bereich	Komponenten	Anhaltspunkte zur Umsetzung
1) Träger der BBE Beratung	a) Einbeziehung BBE in das QMS des Trägers	<ul style="list-style-type: none"> ■ Abgleich QMS mit den Qualitätsmerkmalen und -anforderungen BBE
	b) Transparenz, Öffentlichkeitsarbeit	<ul style="list-style-type: none"> ■ Überprüfung der Print- und Internetmedien
	c) Ressourcen 1. Räumliche und technische Ressourcen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Abgleich mit Raumanforderungen im Eckpunktepapier BBE ■ Abgleich Barrierefreiheit DIN 18041-1 ■ Übersicht Räume und ihre Ausstattung
	2. Personelle Ressourcen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Personaleinsatzpläne ■ Terminplanung für BBE ■ Wartelisten
	d) Kooperation mit weiteren Beratungsangeboten	<ul style="list-style-type: none"> ■ Übersicht zu weiteren Beratungsangeboten im Umfeld ■ Teilnahme an regionalen/lokalen Treffen
	e) Förderung der Weiterentwicklung der Beraterinnen und Berater	<ul style="list-style-type: none"> ■ Dokumentation der Qualifikationsprofile ■ Erfahrungsaustausch im BBE Team ■ Möglichkeit zu Reflexion, Kollegialer Beratung, Supervision ■ Fortbildungsplanung
2) Kompetenz- profil	a) Qualifikationsprofil	<ul style="list-style-type: none"> ■ Abgleich mit den Anforderungen im Eckpunktepapier BBE
	b) Beratungskompetenzen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Abgleich Dokumentation Qualifikationsprofil ■ Selbstüberprüfung
	c) Reflexion der Beratungstätigkeit	<ul style="list-style-type: none"> ■ Teilnahme an Reflexionsangeboten
	d) Sicherung und Entwicklung der Beratungskompetenz	<ul style="list-style-type: none"> ■ Teilnahme an einschlägigen Fortbildungsangeboten
3) Beratungs- prozess	a) Struktur des Beratungsprozesses	<ul style="list-style-type: none"> ■ Beratungsdokumentation ■ Eigene Aufzeichnungen ■ Aufzeichnungen für die Ratsuchenden ■ Feedback der Ratsuchenden
	b) Arbeitsweisen und Methoden	
	c) Zeitrahmen der Beratung	
	d) Transparenz für die Ratsuchenden	