

Qualitätsmerkmale guter Beratung

In dieser Übersicht sind die im Projekt entwickelten Qualitätsmerkmale im Überblick dargestellt. Exemplarisch ist ein Merkmal (G3) vollständig mit allen Indikatoren, die auf die Ebenen des beraterischen, des organisationalen und des politischen Handelns verweisen, beschrieben. In gleicher Weise sind alle Merkmale konstruiert; die vollständige Liste ist in der Broschüre „Qualitätsmerkmale guter Beratung“ sowie auf der beigefügten CD-ROM und unter www.beratungsqualität.net zu finden.

G3 Q-Merkmal G3: Förderung der bildungs- und berufsbezogenen Entwicklung

Die für die Beratungsangebote zuständigen Akteure legen fest, wie Beratung im Rahmen ihrer jeweiligen Zielsetzung zur bildungs- und berufsbezogenen Entwicklung beitragen kann und welche Maßnahmen zum Nachweis der Wirkung ergriffen werden.

Beratung kann u. a. zu höherer Bildungsbeteiligung, beruflicher Aktivierung, zur Vermeidung von Ausbildungsabbrüchen oder Fehlallokationen und zu höherer beruflicher Zufriedenheit und damit entscheidend zur Steigerung der Effektivität und Effizienz des Bildungssystems und des Arbeitsmarktes beitragen. Dies ist durch geeignete Maßnahmen zur Evaluation der Ergebnisse und Wirkungen zu überprüfen.

Indikatoren für organisationales Handeln

1. Für das jeweilige Angebot sind die Zielsetzungen in Bezug auf dieses Merkmal definiert.
2. Die Maßnahmen zur Zielerreichung sind für die Beratungsangebote und das organisationale Handeln definiert.
3. Es sind Maßnahmen zum Nachweis der Ergebnisse/Wirkung definiert. Diese werden regelmäßig durchgeführt.

Indikatoren für politisches Handeln

Für die jeweiligen Beratungsangebote sind die Ziele, die Beratung zur Verbesserung der bildungs- und beschäftigungsbezogenen Entwicklung der Ratsuchenden erreichen kann/soll, durch die jeweils zuständigen Akteure benannt.



Indikatoren für beraterisches Handeln

Die Indikatoren dieses Merkmals sind von der angebotsbezogenen Zielsetzung abhängig. Hier werden Beispiele für Output-Kriterien genannt, an denen sich Beratungsangebote orientieren können:

1. Das Beratungshandeln stabilisiert oder erhöht die Beteiligung an beruflichen Aktivitäten/Bildungsaktivitäten.
2. Durch das Beratungshandeln wird eine konkrete Erweiterung der Bildungs- und Beschäftigungschancen sowie eine Verringerung von beruflichen Risiken erzielt (z. B. durch erfolgreichen Übergang in eine Bildungsmaßnahme, durch Bewerbungsaktivitäten oder eine neue Beschäftigung).
3. Das Beratungshandeln trägt zur Verringerung individueller, organisationaler und gesellschaftlicher Fehlinvestitionen bei, z. B. Verringerung des Abbruchrisikos, höhere Zufriedenheit mit einer begonnenen (Bildungs-)Maßnahme.

Übergreifende Qualitätsmerkmale (Ü)

Ü1 Orientierung an den Ratsuchenden

Das Beratungshandeln sowie das beraterrelevante organisationale und politische Handeln orientieren sich an den Anliegen und Ressourcen der Ratsuchenden.

Im Mittelpunkt der Beratung stehen die Ratsuchenden mit ihren Interessen und Vorstellungen, Stärken und Fähigkeiten sowie mit ihrem jeweiligen sozialen und kulturellen Hintergrund. Andere Interessen und Zielsetzungen, die in einem Spannungsverhältnis zu denen der Ratsuchenden stehen, müssen im Beratungsprozess thematisiert werden. Beratung basiert auf Freiwilligkeit – auch in Sanktionskontexten.

Ü2 Transparenz des Beratungsangebots

Transparenz ist im Beratungshandeln, durch organisationales Handeln sowie im Kontext des beraterrelevanten politischen Handelns abzusichern.

Die Rahmenbedingungen der Beratung (z. B. hinsichtlich Zugang, Erreichbarkeit, Beratungsformen, Leistungsversprechen, Kosten etc.) müssen für die Ratsuchenden eindeutig geklärt, verständlich formuliert und adressatengerecht veröffentlicht werden.

Ü3 Ethische Aspekte

Für das Beratungshandeln, das organisationale und das politische Handeln sind ethische Aspekte handlungsleitend.

Beratung sieht Ratsuchende als Menschen in einem ganzheitlichen Sinn, als Teil ihres sozialen Umfelds, mit ihren Rechten, Bedürfnissen und Interessen. Sie ist vertraulich, ergebnisoffen und unparteiisch, hat ermutigenden Charakter und basiert auf einer empathischen Grundhaltung. Eine positive Haltung gegenüber Bildung und Arbeit als für Menschen sinnvolle und wichtige Ressourcen sowie eine wissenschaftliche Fundierung, die die Reflexion ethischer Fragen einschließt, sind grundlegende Voraussetzung professioneller Beratung.

Ü4 Qualitätsstrategien

Das Beratungshandeln sowie das beraterrelevante organisationale und politische Handeln werden gemäß einer fundierten Qualitätsstrategie entwickelt.

Die Beratungsanbieter haben klare Konzepte zur Qualitätsentwicklung und -sicherung der Beratung in ihrer Organisation etabliert, und die Beratenden sind in der Lage, aktiv an der Verbesserung der Qualität mitzuwirken. Die politisch verantwortlichen Akteure fordern Qualitätsmaßnahmen ein und schaffen die dafür nötigen Bedingungen.

Qualitätsmerkmale in Bezug auf den Beratungsprozess (P)

P1 Beziehungsgestaltung

Die Beratenden gestalten gemeinsam mit den Ratsuchenden eine für den Beratungsgegenstand und den Rahmen der Beratung angemessene Beziehung. Dies ist eine notwendige Grundlage für den gesamten Beratungsprozess.

Die Beratenden fördern aktiv den vertrauensvollen Beziehungsaufbau und die kooperative Gestaltung des Beratungsprozesses, indem sie z. B. eine Atmosphäre schaffen, bei der sich die Ratsuchenden sicher und ernst genommen fühlen. Sie nutzen einen adäquaten Kommunikationsstil, machen den Beratungsverlauf für die Ratsuchenden verständlich und nachvollziehbar und bringen den Ratsuchenden Respekt und emotionale Bestätigung entgegen.

P2 Klärung des Anliegens und Kontrakts

Die Beratenden nehmen gemeinsam mit den Ratsuchenden eine adäquate Klärung der Beratungsanliegen, der Erwartungen an die Beratung und der Motivation für die Beratung vor.

Die Anliegen und Erwartungen werden zu Beginn des Beratungsprozesses von Beratenden und Ratsuchenden gemeinsam identifiziert und geklärt. Auf dieser Basis wird eine verbindliche Vereinbarung für die Beratung getroffen, die im Verlauf der Beratung reflektiert und nach Bedarf verändert wird.

P3 Situationsanalyse und Ressourcenklärung

Die Beratenden nehmen gemeinsam mit den Ratsuchenden eine auf deren Anliegen bezogene Bestandsaufnahme der Ausgangssituation und der Ziele vor.

Diese Situationsanalyse beinhaltet die Identifikation und Klärung von Ressourcen (z. B. Kompetenzen, Interessen, Kontakte) und Einflussfaktoren (z. B. Familie). Sie kann ggf. durch diagnostische Verfahren unterstützt werden. Die Ratsuchenden werden bei Erkenntnisprozessen unterstützt, die ihnen eine selbstständige Neubewertung ihrer Situation ermöglichen.

P4 Erarbeitung von Lösungsperspektiven

Die Beratenden erarbeiten gemeinsam mit den Ratsuchenden Lösungsperspektiven.

Beratung unterstützt die Ratsuchenden bei der aktiven Entwicklung von Lösungsperspektiven und -alternativen, bei der Überwindung von Hindernissen und der Übernahme von Eigenverantwortung für die Umsetzung der erarbeiteten Lösungen. Dazu gehört auch die adressatengerechte Vermittlung und Bewertung von relevanten Informationen.

Gesellschaftsbezogene Qualitätsmerkmale (G)

G1 Gesellschaftliche Bezüge, Informationen und Informationsvermittlung

Die für die Beratungsangebote zuständigen Akteure legen fest, wie diese sich an den relevanten gesellschaftlichen Bezügen und fachlichen Wissensbereichen, die in Bezug auf die Anliegen der Ratsuchenden wichtig sind, orientieren (Bildungs- und Beschäftigungssysteme, Arbeitsmarkt, Bildungsmöglichkeiten, Berufskunde, Wirtschaft, Fördermöglichkeiten u. a.).

Die entsprechende Informationsvermittlung erfolgt adressatengerecht und verknüpft die individuellen Interessen der Ratsuchenden mit den Möglichkeiten des Bildungs- und Arbeitsmarktes. Die Qualität der Informationsgrundlagen wird laufend durch entsprechende Maßnahmen gesichert.

G2 Förderung der Selbstorganisation in bildungs- und berufsbiografischen Entwicklungsprozessen

Die für die Beratungsangebote zuständigen Akteure legen fest, wie Beratung im Rahmen ihrer jeweiligen Zielsetzung die Ratsuchenden dabei unterstützt, ihre bildungs- und berufsrelevanten Aufgaben in höherem Maße selbstorganisiert zu bewältigen, und welche Maßnahmen zum Nachweis der Ergebnisse/Wirkungen ergriffen werden.

Die jeweiligen Beratungsangebote sollen die Fähigkeiten der Ratsuchenden zur eigenverantwortlichen Gestaltung ihrer Bildungs- und Berufsbiografie stärken. Ratsuchende sollen dabei unterstützt werden, Klarheit über ihre eigenen Ziele, Interessen, Fähigkeiten und Qualifikationsbedarfe zu gewinnen und ihre Ressourcen und Kompetenzen situationsadäquat einzuschätzen, um bildungs- und beschäftigungsbezogene Entscheidungen besser treffen oder absichern zu können. Dies ist durch geeignete Maßnahmen zur Evaluation der Ergebnisse/Wirkungen zu überprüfen.

G4 Förderung von gesellschaftlicher Teilhabe

Die zuständigen Akteure legen fest, ob und wie ihre Beratungsangebote im Rahmen der jeweiligen Zielsetzung zur Verbesserung der Teilhabe und sozialer Inklusion, zu mehr Beteiligungschancen an Bildung und auf dem Arbeitsmarkt sowie zur Vermeidung von Diskriminierung beitragen und welche Maßnahmen zum Nachweis der Wirkung ergriffen werden.

Die Beratungsangebote und das Beratungshandeln sollen eine Nachteile ausgleichende und kompensatorische Funktion erfüllen, die den jeweiligen Zielgruppen entspricht. Benachteiligungen können u. a. durch sozialen Status, kulturelle Herkunft, Religion, Geschlecht, Behinderungen oder regionale Aspekte bedingt sein. Die Ergebnisse und Wirkungen sind durch regelmäßige Evaluation zu überprüfen.

Organisationsbezogene Qualitätsmerkmale (O)

O1 Leitbild und Strategie

Die Beratungsorganisationen haben ein spezifisches Leitbild, Mission Statement o. Ä., das sich am Auftrag der Organisation, aber auch an gesellschaftlichen Rahmenbedingungen und den Bedürfnissen ihrer Zielgruppen orientiert.

Die Beratungsorganisation hat ihr Leitbild durch Strategiepapiere und die Beschreibung der Beratungsangebote konkretisiert. Diese orientieren sich u. a. an den Qualitätsmerkmalen, dienen als Orientierung für das Beratungshandeln und die Organisationsentwicklung und erhöhen die Transparenz der Beratungsangebote gegenüber der interessierten Öffentlichkeit.

O2 Formale Organisation und Prozesse

Strukturen, Funktionen und zentrale Prozesse der Beratungsorganisationen sind identifiziert und werden bei Bedarf optimiert.

Die zentralen Prozesse, Rollen/Funktionen und Verantwortungsbereiche innerhalb der Organisation sind klar definiert und beschrieben. Die Effektivität und Effizienz der Prozesse und Strukturen im Sinne des Leitbildes, der Zielgruppe und der organisationalen Rahmenbedingungen werden regelmäßig überprüft und verbessert.

O3 Organisationskultur

Die Organisationskultur wird von den Führungskräften, den Beratenden und den weiteren Mitarbeitenden aktiv gestaltet.

Die Organisation verfügt über eine konstruktive Kommunikations- und Kooperationskultur. Diese wird durch die aktive Auseinandersetzung mit dem Leitbild und den Qualitätsstandards für Beratung sowie durch die Reflexion über die Übereinstimmung von gelebten und angestrebten Werten weiterentwickelt.

O4 Personelle und materielle Ausstattung

Es steht eine für die Beratungsangebote angemessene und ausreichende personelle und materielle Ausstattung zur Verfügung.

Die notwendigen Ressourcen werden je nach Beratungsangebot ermittelt und in Relation dazu bereitgestellt. Zu berücksichtigen sind u. a. Dauer, Tiefe, Formate und Ziele des Angebots sowie andere Kriterien (z. B. Öffnungszeiten, Zugänglichkeit und Zielgruppen). Finanzierungssicherheit für definierte Zeiträume sollte gewährleistet sein.

O5 Interaktion mit dem gesellschaftlichen Umfeld

Kooperationen und die Vernetzung mit dem Umfeld der Beratungsorganisation und der Beratenden werden aktiv gefördert.

Die Bekanntmachung und Vernetzung der Anbieterorganisationen ist durch zielgruppenspezifische Öffentlichkeitsarbeit sowie durch Kooperationen mit relevanten regionalen Partnerorganisationen zu erreichen. Beratende nutzen angemessene Verweis- und Kooperationsformen mit „benachbarten“ Beratungsangeboten und beteiligen sich an interdisziplinärer Zusammenarbeit und forschungsbezogenen Aktivitäten.

Qualitätsmerkmale in Bezug auf die Beratenden (B)

B1 Kompetenz und Professionalität der Beratenden

Die Beratenden sind durch ihre Aus- und kontinuierliche Fortbildung zu professionellem beraterischen Handeln im Feld Bildung, Beruf und Beschäftigung befähigt. Die Aus- und Fortbildungsinhalte orientieren sich an einem anerkannten Kompetenzprofil, das wissenschaftlich fundiert ist.

Der Erwerb und der Nachweis von Kompetenzen und Qualifikationen können durch die Ausbildung zum/zur professionellen Berater/in sowie durch kontinuierliche Weiterbildung, kollegiale Beratung und Supervision erfolgen. Neben beraterischen Kompetenzen ist feldspezifisches Fachwissen unabdingbar. In der Praxis erworbene Kompetenz kann anerkannt werden. Grundlegend für die Kompetenzentwicklung von Beratenden ist die regelmäßige Reflexion des eigenen beraterischen Handelns.

B2 Orientierung an Standards

Die Beratenden und die Beratungsanbieter orientieren sich bei ihrem Handeln an den Standards, die auf der Grundlage aller hier vorliegenden Qualitätsmerkmale etabliert werden, und konkretisieren diese selbstverantwortlich und reflektiert. Die Organisation schafft die dafür notwendigen Rahmenbedingungen.

Die Beratenden und die Beratung anbietenden Organisationen kennen und akzeptieren die auf den Qualitätsmerkmalen basierenden Standards für Bildungs- und Berufsberatung und integrieren diese – dem jeweiligen Aufgabenspektrum entsprechend – aktiv in das beraterische Handeln und den organisationalen Kontext.