

## Mit Rat und Tat zur Seite : Bildungsberatung im Landkreis Stade

**25. Mai 2011**

**Beratung,**



**wo die Menschen sind**



Inhaltsverzeichnis	Seite
Einleitung	3
1. Programm	4
2. Begrüßung	5
Eckart Lantz, Erster Kreisrat	
3. Einführung	7
<b>Bildungsberatung in „Lernen vor Ort“ im Landkreis Stade</b>	
Dr. Frauke Ilse, Leiterin des Bildungsbüros	
4. Vortrag	11
<b>Nutzen und Wirkung von Bildungsberatung-</b> Möglichkeit der Erhebung und Nutzen von wirkungsbezogenen Daten im lokalen Kontext	
Peter C. Weber, Institut für Bildungswissenschaft, Universität Heidelberg	
5. Arbeitsgruppenphase	24
<b>Handlungsbereiche der Bildungsberatung – zentrale Schwerpunkte und Fragen</b>	
• 5.1 Methode: Kaffeehausgespräche	24
• 5.2 Ergebnisse der Arbeitsgruppen	25
• 5.3 Thematische Prioritäten zur weiteren Arbeit	39
6. <b>Machen Sie mit – Seien Sie dabei!</b>	40
7. Teilnehmerinnen und Teilnehmer	41
8. Kontaktdaten des Bildungsbüros	46
9. Impressionen	47
10. Anhang	48
Informationsmaterial zum Vortrag von Herrn Weber	

## Einleitung

Bildungsberatung ist eines der zentralen Handlungsfelder in „Lernen vor Ort“. Mit dem Ausbau von Bildungsberatung wird auf Bundes- und auf Landesebene die Erwartung verbunden, Bildungsbeteiligung und Bildungserfolge insgesamt zu erhöhen. Was heißt das konkret? Was müssen wir dafür tun?

Führt mehr Beratung zu mehr Bildungsbeteiligung und deshalb zu mehr Bildungserfolg? Müssen wir also die Anzahl von Beratungen erhöhen? Gibt es Zielgruppen, die wir noch nicht erreicht haben? Müssen wir Bildungsberatung bekannter machen?

Oder müssen wir Bildungsberatung qualitativ weiter entwickeln, um durch bessere Bildungsberatung höhere Bildungsbeteiligung und Bildungserfolge zu erreichen? Dann stellen sich u.a. folgende Fragen:

- Was ist gute Beratungsqualität?
- Welche Faktoren beeinflussen die Qualität von Bildungsberatung?
- Wo können wir gegebenenfalls ansetzen?

Wir haben Sie als Experten/innen der Bildungsberatung im Landkreis Stade zu diesem Fachtag eingeladen, um gemeinsam mit Ihnen Antworten zu finden auf diese und viele weitere Fragen, die für die qualitative und quantitative Weiterentwicklung der Bildungsberatung in unserer Region entscheidend sind.

Diese Veranstaltung ist als Standortbestimmung und erster Erfahrungsaustausch gedacht und sie soll am Ende zur Vereinbarung der nächsten Schritte führen.

*Frauke Ilse*

Dr. Frauke Ilse



## 1. Programm

# Mit Rat und Tat zur Seite: Bildungsberatung im Landkreis Stade

- 14.00 Uhr Ankommen / Anmelden
- 14.30 Uhr Begrüßung  
Eckart Lantz, Erster Kreisrat
- 14.35 Uhr Einführung  
**Bildungsberatung in „Lernen vor Ort“  
im Landkreis Stade**  
Dr. Frauke Ilse, Leiterin des Bildungsbüros
- 14.50 Uhr Vortrag  
**Nutzen und Wirkung von Bildungsberatung -**  
Möglichkeit der Erhebung und Nutzen von wirkungsbezogenen Daten  
im lokalen Kontext  
Peter C. Weber, Institut für Bildungswissenschaft,  
Universität Heidelberg
- 15.35 Uhr Arbeitsgruppen  
**Handlungsbereiche der Beratung**
- Schulische Beratung
  - Berufsorientierung und Berufsberatung
  - Weiterbildungsberatung
- 16.35 Uhr Pause
- 16.55 Uhr Präsentation der Ergebnisse
- 17.25 Uhr Machen Sie mit –  
Seien Sie dabei!
- 18.00 Uhr Ausklang mit Imbiss



## 2. Begrüßung

Eckart Lantz, Erster Kreisrat



Sehr geehrte Damen und Herren,

ich heiße Sie herzlich willkommen im Kreishaus zum Fachtag „Bildungsberatung im Landkreis Stade“. Über 60 Verantwortliche aus Schulen, Arbeitsverwaltung, Weiterbildungseinrichtungen und aus der Kreisverwaltung, die tagtäglich den Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen in Bildungsfragen „mit Rat und Tat zur Seite“ stehen, sind unserer Einladung gefolgt. Das zeigt die Bedeutung, die Bildungsberatung bei den Akteuren im Landkreis Stade hat, und es zeigt das große Interesse an gegenseitigem Austausch und an Vernetzung. Die Fachtage, die wir regelmäßig in „Lernen vor Ort“ durchführen (dies ist der dritte), sollen über fachliche Impulse hinaus den engagierten Bildungsakteuren dafür ein Forum bieten.

Erfahrungsaustausch, Vernetzung und Kooperation der verantwortlichen Akteure, das ist das zentrale Anliegen des Förderprogramms „Lernen vor Ort“ des Bundesministeriums für Bildung und Forschung. 40 Kommunen bundesweit werden mit diesem Programm unterstützt, um eine regionale Bildungslandschaft zu entwickeln. Der Landkreis Stade ist eine davon.

Unser Bildungsbüro hat im Februar 2010 die Arbeit aufgenommen und gemeinsam mit vielen engagierten Akteuren zahlreiche Maßnahmen auf den Weg gebracht, die die Bildungslandschaft im Landkreis Stade voranbringen:

- Experimentier-AGs an Grund- und Hauptschulen für Schülerinnen und Schüler, um frühzeitig forschendes Lernen zu fördern. Pensionäre und Eltern aus naturwissenschaftlich-technischen Berufen engagieren sich als MINT-Paten für die Durchführung. Pädagogische Unterstützung erhalten sie durch das Bildungsbüro und die gute Kooperation mit Stiftungen.
- Die Hochschule 21 und die Private Fachhochschule Göttingen am Standort Stade bieten im Rahmen von Lernen vor Ort Schülerforschungsprojekte an.
- Für Eltern und Familien hat das Bildungsbüro Arbeitskreise gegründet, die Unterstützung bei Lernschwierigkeiten und Hausaufgaben bieten. Jetzt sind spezielle Maßnahmen zur frühen Unterstützung von Familien in schwierigen Lagen geplant.
- In Kürze steht allen Personen und Einrichtungen im Internet ein Bildungswegweiser für die Suche nach passenden Bildungsangeboten im Landkreis Stade zur Verfügung.
- 17 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von regionalen Bildungsträgern konnten von „Lernen vor Ort“ profitieren und haben die Fortbildung „Bildungsberatung und Kompetenzentwicklung“ in Stade absolviert.

Diese Maßnahmen kommen den Menschen und Institutionen unmittelbar zugute und entwickeln die Qualität der Bildungslandschaft im Landkreis Stade in gemeinsamer Verantwortung weiter.

Bildungsberatung ist ein weiterer Ansatz dazu. Die Angebote und Anbieter in unserer Region sind vielfältig und von hoher Qualität. Umso schwieriger ist es aber oft für die einzelnen Bürger/-innen,

- die richtige Schulform,
- das richtige Bildungsangebot zu finden oder
- den passenden Beruf zu wählen.

Bildungsprozesse sollen dazu beitragen, die Stärken jedes Menschen bestmöglich zu fördern, darauf kommt es uns in der Bildungslandschaft im Landkreis Stade an. Beratung hilft dabei, diese individuellen Stärken zu erkennen, Ziele zu formulieren und Wege zu finden, die zum Erfolg führen. Und eine starke Region braucht alle Stärken.

Unser Bildungsbüro hat sich Gedanken dazu gemacht, wie wir die Bildungsberatungsstruktur im Landkreis gemeinsam weiter ausbauen können:

- Wie erreichen wir die so genannten Bildungsfernen?
- Wie finden wir Potenziale und Stärken heraus?
- Wie erreichen wir die Menschen im ländlichen Raum?

Auf solche Fragen müssen wir eine Antwort finden, um unser Ziel, bestmögliche Bildung für alle sicher zu stellen, zu erreichen. Das ist ein Prozess, der die Mitwirkung aller Akteure erfordert. Dazu laden wir Sie mit der heutigen Veranstaltung ein.

Ich übergebe nun an die Leiterin unseres Bildungsbüros, Frau Dr. Ilse. Sie wird in ihrem Vortrag die Verortung der Bildungsberatung in einer regionalen Bildungslandschaft und die konzeptionellen Überlegungen für den Landkreis Stade darstellen. Und sie führt uns durch die heutige Veranstaltung und informiert Sie über die Ziele und nächsten Schritte.



### 3. Bildungsberatung in „Lernen vor Ort“ im Landkreis Stade

Dr. Frauke Ilse, Leiterin des Bildungsbüros

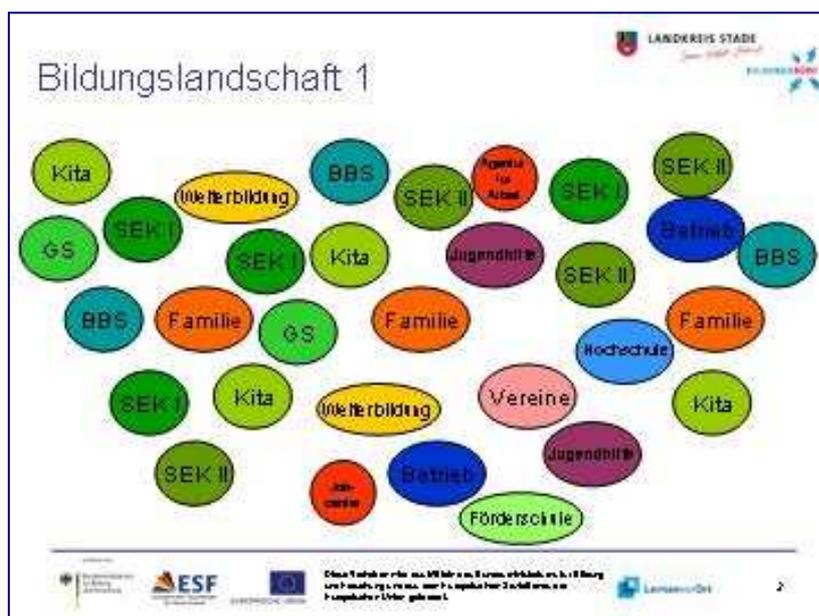
Gesamtziel von „Lernen vor Ort“ ist die Entwicklung einer regionalen Bildungslandschaft im Landkreis Stade. Vielleicht geht es Ihnen ähnlich wie mir mit diesem Begriff der „Bildungslandschaft“: Die Zusammenstellung von „Bildung“ und „Landschaft“ ist ja eine Wortschöpfung, die nicht unbedingt zum Alltagssprachgebrauch gehört. Man fragt sich – was genau damit gemeint sein kann? Ein anderes Wort für Bildungswesen oder Bildungsstruktur?

Ich möchte dazu ein paar Worte vorausschicken und dabei auf „Landschaft“ als Metapher zurückgreifen.

Eine Landschaft kann eben sein oder durch Höhen und Tiefen geprägt, sie kann Seen oder Flüsse beinhalten und zeichnet sich in der Regel durch eine Vielfalt der Vegetation aus: Pflanzen, Bäume, Büsche, Blumen. Jedes einzelne Element hat für sich Bedeutung und trägt gleichzeitig zum Ganzen bei. „Landschaft“ ist verbunden mit der Assoziation, dass sich verschiedene Elemente zu einer als Ganzes empfundenen Einheit verbinden. Und dieses Ganze ist mehr als die Summe seiner Teile. Es gewinnt eine ganz eigene Charakteristik und Qualität.

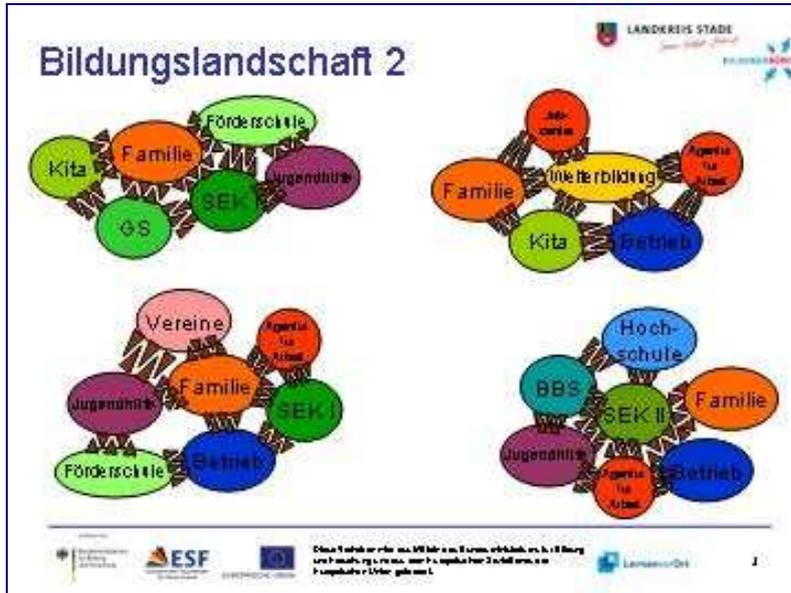
Die Elemente der Bildungslandschaft im Landkreis Stade sind die zahlreichen und vielfältigen Akteure, die die Bildung, Erziehung und Betreuung von Kindern und Jugendlichen sowie die Weiterbildung von Erwachsenen wahrnehmen: z.B. die Schulen in ihrer vielfältigen Struktur, die Kinderbetreuungseinrichtungen, die Weiterbildungsträger, die Jugendhilfe, die Familien, die Hochschulen - und die Akteure, die eng damit zu tun haben: z.B. die Agentur für Arbeit, die ARGE, Betriebe, Verbände.

Alle Akteure tragen zur blühenden Bildungslandschaft im Landkreis Stade bei.



Lernen vor Ort ist darauf ausgerichtet, die Verknüpfung der Elemente zu unterstützen. Entwicklung einer regionalen Bildungslandschaft meint in diesem Verständnis Koordination und Vernetzung der vielfältigen Aktivitäten und Akteure.

Das folgende Schaubild soll dies skizzenhaft andeuten.



Die Darstellung der Cluster auf dem Schaubild orientiert sich an Stationen im Lebenslauf.

Durch Vernetzung und Zusammenarbeit entstehen Netzwerke, in denen verschiedene Akteure in spezifischen Konstellationen zusammenarbeiten. Viele Institutionen sind in mehreren Netzwerken vertreten.

Die Leistungsfähigkeit der Netzwerke wird geprägt durch die Vereinbarung von gemeinsamen Zielen und gemeinsamem Handeln. Wenn das gelingt, entsteht eine neue Qualität der Bildung losgelöst von Veränderungen der Struktur.

Bildungsberatung in Lernen vor Ort bezieht sich ganzheitlich auf die gesamte Bildungslandschaft und stellt die individuelle Person an den Ausgangspunkt der Beratung. Entscheidend ist nicht, jemanden an einer bestimmten Stelle der Bildungslandschaft zu platzieren, sondern das bestmögliche Ziel entsprechend der individuellen Stärken herauszuarbeiten.

In dieser Funktion begleitet Bildungsberatung die einzelne Person durch die gesamte Lernbiografie.



Schnittstellen in der Lernbiografie sind die Übergänge. Bildungsberatung trägt ganz entscheidend dazu bei, dass Übergänge gelingen und Umwege vermieden werden.

Wichtig ist Bildungsberatung aber nicht nur an den Übergängen, sondern in allen Lebensphasen. Wir orientieren uns in diesem Verständnis an der Position des nationalen Forums für Beratung (nfb, 2009):

Bildungsberatung:

- begleitet in allen Bildungs- und Berufsphasen (Schule, Ausbildung, Studium, Weiterbildung, Berufstätigkeit, nachberufliche Phase)
- bezieht sich auf die Übergänge von einer Phase in die nächste, aber auch auf die Phasen selbst
- ist auf die jeweilige Lebenssituation und –phase abgestimmt
- soll zugänglich sein.

Ansatz für die Umsetzung von Bildungsberatung in der Bildungslandschaft ist die Vernetzung und Zusammenarbeit der Bildungsberatungsakteure in allen Phasen der Bildungsbiografie.

Deshalb verfolgen wir folgende Ziele:

**Ziele in LVO**

- Transparenz von Angeboten und Anbietern
- Wohnortnahe Anlaufstellen für Beratung
- Verankerung in der Kommunikationsstruktur in den Gemeinden
- Vernetzung der Akteure und Bereiche
- Entwicklung neuer Wege zur Erreichbarkeit von Zielgruppen

Das Projekt wird durch das Ministerium für Bildung und Wissenschaft des Landes Niedersachsen und das Bundesministerium für Bildung und Forschung gefördert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt bei den Autoren.

Logos: Bundesministerium für Bildung und Forschung, ESF (Europäischer Sozialfonds für Deutschland), EUROPÄISCHE UNION, LernenvorOrt

Mit der Umsetzung dieser Ziele erwarten wir, dass mittelfristig mehr Menschen Bildungsberatung suchen und ein positiver Effekt für Bildungsbeteiligung und Bildungserfolg eintritt.

Was tun wir dafür?

- Um Transparenz von Bildungsanbietern und –angeboten zu schaffen, entwickeln wir einen Bildungswegweiser für den Landkreis Stade, der in Kürze über das Internet verfügbar ist.
- Um die Zugänglichkeit von Bildungsberatung zu verbessern, wollen wir in den Sozialräumen neutrale Anlaufstellen einrichten (Harsefeld ist gestartet), an die sich jede/r wenden kann, der Information und Orientierung sucht. Sie sollen mit anderen Akteuren vor Ort vernetzt werden. Aufgabe dieser Anlaufstellen ist die Klärung des Anliegens, die Bereitstellung von ersten Informationen und von Informationen über Fachexperten, die weiterhelfen.  
Da die Anlaufstellen neutral sein sollen, werden nicht einzelne Experten empfohlen, sondern im Überblick informiert. Dafür planen wir eine Informationsbroschüre, in der sich die Einrichtungen, die Bildungsberatung anbieten, vorstellen können. Wir kommen in Kürze mit einer Abfrage auf sie zu.
- Um die Vernetzung der Akteure und Bereiche voranzubringen und die Bildungsberatung im Landkreis Stade weiterzuentwickeln, wollen wir Arbeitsgruppen einrichten. Dazu laden wir die an der Weiterarbeit Interessierten nach den Sommerferien ein.

Aktuelle Überlegungen für die Arbeit im Netzwerk sind zurzeit:

## Arbeit im Netzwerk

- Zentrale Themen bearbeiten
- Bedarfe kommunizieren
- Neue Zielgruppen erreichen
- Kollegiale Beratung
- Qualität entwickeln
- Nachhaltigkeit planen
- Gemeinsames Handeln verabreden
- Vierteljährliche Arbeitstreffen

© 2011 Landkreis Stade

ESF Europäischer Sozialfonds für Deutschland Landkreis Stade

Die konkrete Planung der Arbeit nehmen wir dann nach den Sommerferien gemeinsam vor und können dann auch auf die Ergebnisse von heute zurückgreifen.

#### 4. Nutzen und Wirkung von Bildungsberatung-

Möglichkeit der Erhebung und Nutzen von wirkungsbezogenen Daten im lokalen Kontext

Peter C. Weber, Institut für Bildungswissenschaft, Universität Heidelberg

**Zum Vortrag**

- Kontext Qualität und Professionalität in der Beratung
- Nutzen und Wirkung von Bildungsberatung – Erkenntnisse aus bestehenden Studien
- Nutzen und Wirkung Erfassen
- Ausblick auf die ELGPN Pilotstudie

Logo: Beratungsqualität  
Logo: nfb  
Logo: UNIVERSITÄT HEIDELBERG  
Logo: OBERKONIGSBERGER UNIVERSITÄT  
Logo: UNIVERSITÄT  
Text: Oberkonigsberger Universität  
Logo: UNIVERSITÄT  
Text: Vortrag, Landkreis Stade  
25.05.2011

**Kontext Qualität und Professionalität in der Beratung**

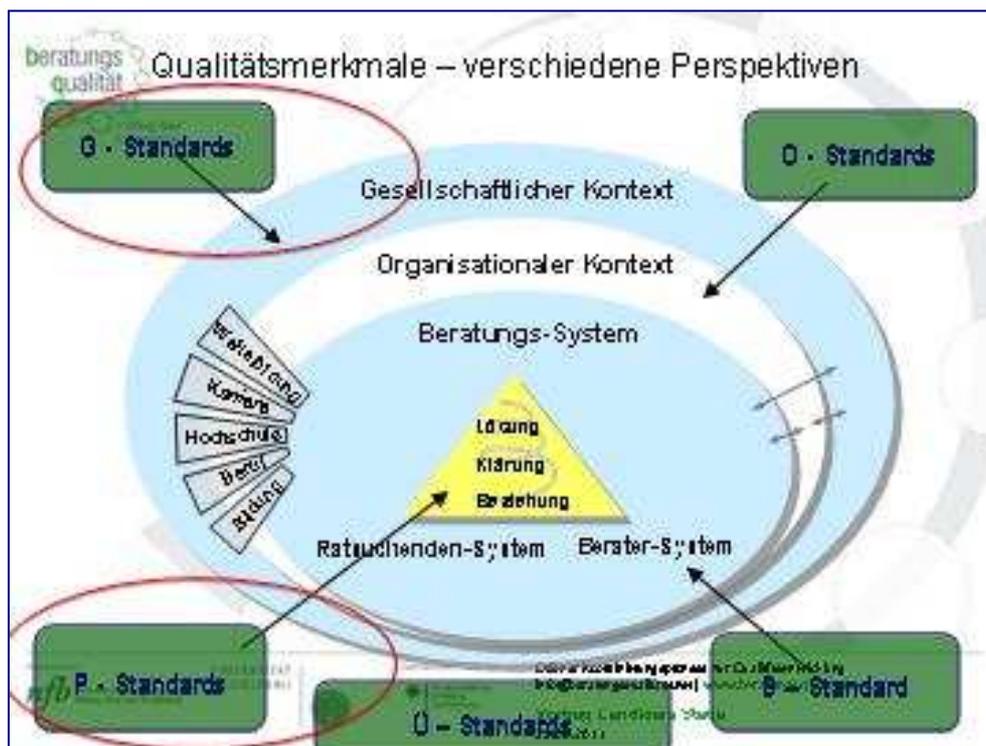
Logo: Beratungsqualität  
Logo: nfb  
Logo: UNIVERSITÄT HEIDELBERG



**Ein gemeinsames Beratungsverständnis entwickeln und breit diskutieren**

- Im Projekt wurde zwischen den beteiligten Praktikern und Experten und abgestimmt mit Wissenschaft und vielen anderen Akteuren ein Beratungsverständnis entwickelt.
- Große Akzeptanz im Feld erhofft
- Einige Eckpunkte (Vollständig siehe Handout)
  - Berater sind Professionelle, Beratung braucht entsprechende Rahmenbedingungen
  - Beratung ist eine freiwillige, prozesshafte, interessenselektive und ergebnisoffene Interaktion
  - Im Zentrum der Beratung stehen die Ratsuchenden mit ihren Interessen, Ressourcen und Lebensumständen
  - Beratung geht über Informationsvermittlung hinaus, ist eine subjektuell relevante Reflexion
  - Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung referiert auf Zielstellungen, die in der modernen Gesellschaft für das Individuum und die Gesellschaft relevant sind!

nfb UNIVERSITÄT SACHSENANHALT  
 Oberste Landesbehörde für die Kulturbildung  
 Bildungsbüro im Landkreis | www.bildungsbuero.de  
 Vortrag Landkreis Stade  
 25.05.2011





Was ist Wirkung in der Bildungsberatung?

Aktivitäten (Activity, Aktion, Measures)	Bspw. das Beratungsangebot, die durchgeführten Maßnahmen, Anzahl TN ...
Ergebnisse (Output)	Bspw. die getroffenen Vereinbarungen, die Zufriedenheit der TN,
Wirkungen (Impact, Effect, Outcome)	Bspw. Nachweisliche Veränderungen, Belegen einer Bildungsmaßnahme, Bewerbungen
Nutzen (Benefit, Value)	Bspw. Die gemessene Einsparung, Auszahlungen im Verhältnis zu Ausgaben

Zunahme der Einflussfaktoren und der Unsicherheit\*  
 Abnahme von Validität\*

nfb UNIVERSITÄT HEIDELBERG  
 Die arbeitskreisbildungspartnerschaft zur Qualitätsentwicklung  
 in der Beratungsgewalt (BAG) | www.bildungsberatung.de  
 |Stadweg, Landkreis Stade  
 26662-11 9

 Wirkung: Ergebnisse aus Studien

Wirkungen auf der Ebene „Subjektive Zufriedenheit“ (New Zealand 2009)

Was wird bspw. erfasst?: Die Wahrnehmung der Nützlichkeit oder Wirkung der Beratung als „Zufriedenheit“ der Ratsuchenden.

Exemplarische Ergebnisse:

- 95 % der RS haben einen Zuwachs an Wissen (Lernen, Ausbildung, Berufsentwicklung)
- 92 % geben an, Beratung trägt dazu bei die eigenen Optionen zu kennen
- 89 % der RS haben besseres Wissen über vorhandene Angebote der Beratung
- 84 % konnten das Angebote nutzen um ihre persönlichen Stärken und beruflichen Möglichkeiten besser zu vergleichen
- 87 % fühlen sich durch Beratung besser/sicherer in Bezug auf Ausbildung/Beruf
- 84 % geben an, dass Beratung dazu beiträgt die beruflichen Ziele zu erreichen
- 75 % hat das Angebot geholfen die nächsten Schritte zu planen

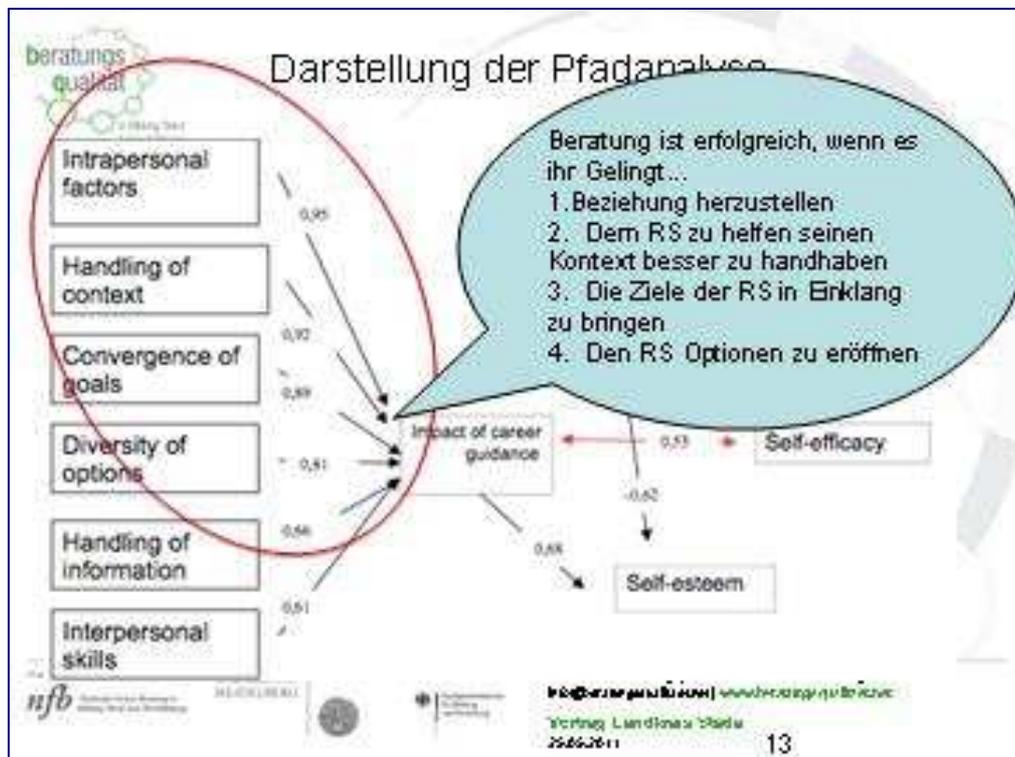
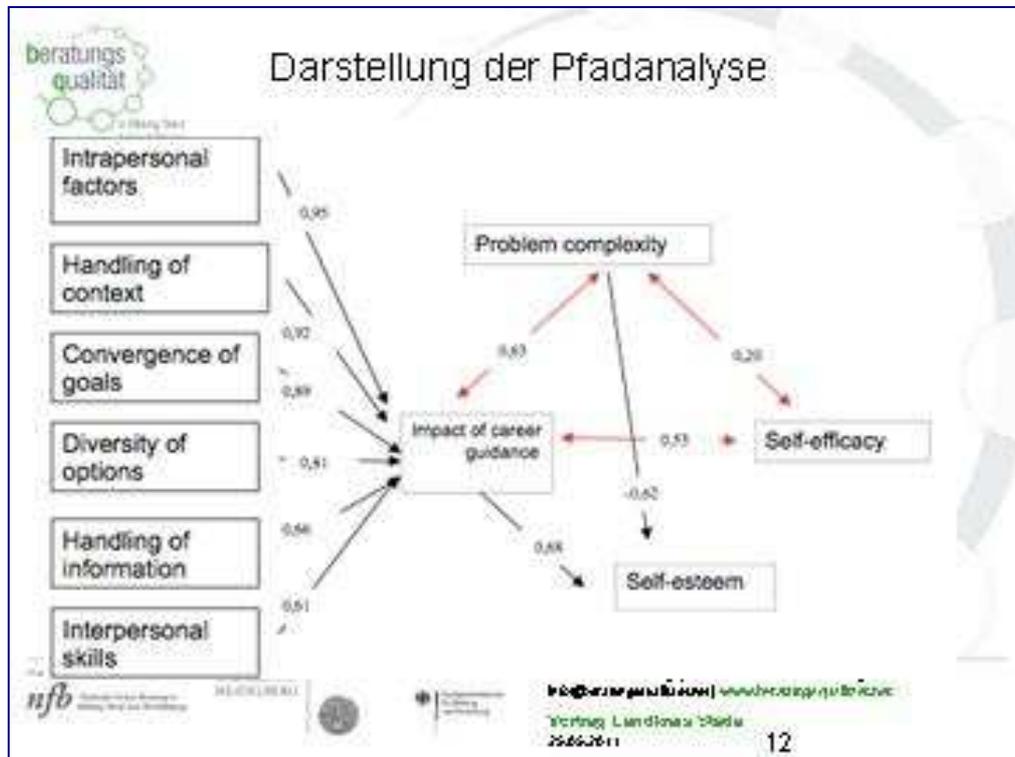
 Wirkung: Ergebnisse aus Studien

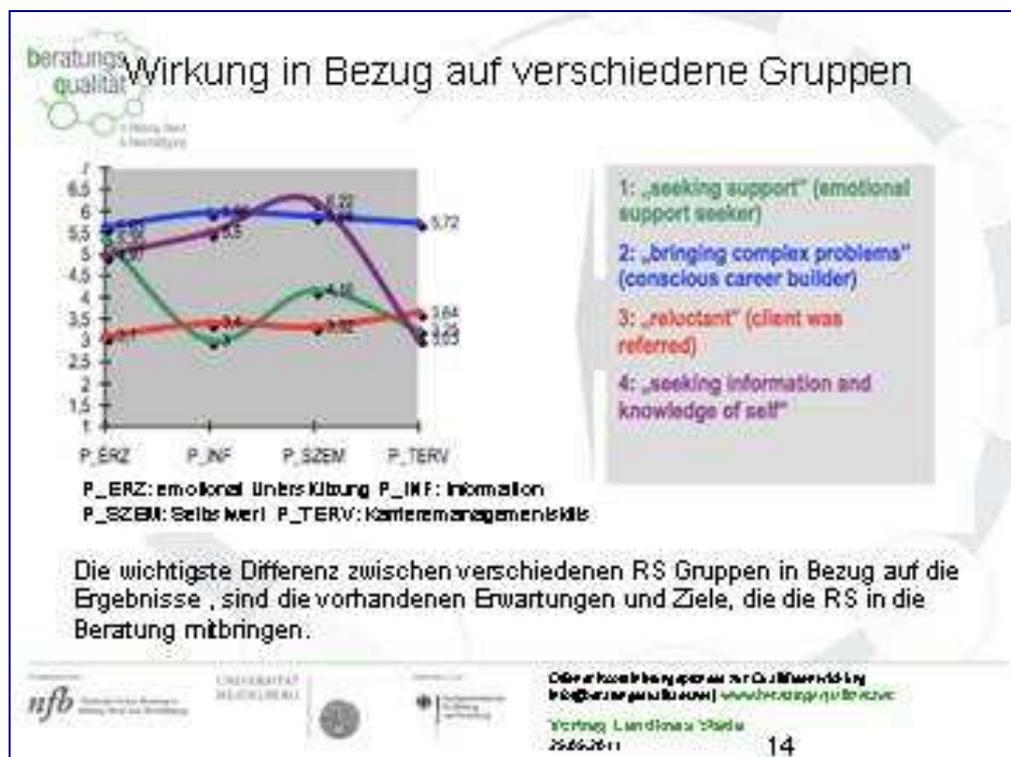
Wirkungen auf der Ebene „Individuelle Lern- und Entwicklungsergebnisse“ (Ungarn/ELGPN 2010)

Was wird bspw. erfasst?: Es werden prozessbezogene Faktoren und deren Einfluss auf die individuelle Entwicklung erfasst und zueinander in Bezug gesetzt.

Exemplarische Ergebnisse:

- Beratung führt zu einer signifikanten Verringerung der Komplexität des Problems des Ratsuchenden
- Beratung führt zu einer Verbesserung der Möglichkeiten/Wege zur Lösung der Situation
- Beratung führt zu einer Verbesserung der Strategien zur Berufs- und Bildungsplanung, die RS kennen mehr Wege, um ihre Ziele zu erreichen
- Beratung führt zur besseren Koordinierung und Erreichen von Zielen
- Beratung hilft RS, ihre Kompetenzen/Ressourcen zu erkennen
- Beratung unterstützt die Erweiterung meta-kognitive Kompetenzen in Bezug auf die eigene Bildungs- und Berufsentwicklung.





### Wirkung: Ergebnisse aus Studien

Wirkungen auf der Ebene „realer“ Veränderung in Bezug auf Bildung und Beruf (UK 2005)

Was wird bspw. erfasst? Realisierte Veränderungen im Anschluss an die Beratung. Vergleich zweier Stichproben a) Nur Informationsvermittlung b) Beratung

Signifikante Ergebnisse die durch Beratung erzielt wurden<sup>1</sup>:

- Erwerb/Erweiterung von Fähigkeiten (45 %/32 %)
- Erwerb/Erweiterung der Fähigkeit zur Bewerbung (35 %/36 %)
- Teilnahme an einem Kurs (34 %/35 %)
- Eine Qualifikation abgeschlossen (21 %/35 %)

Weitere Ergebnisse:

- Eine Andere Art von Beschäftigung gefunden (22 %/32 %)
- Beschäftigung gefunden (20 %/21 %)
- Bessere Bezahlung (8 %/29 %)
- Beförderung (7 %/28 %)
- Start einer Selbständigkeit (4 %/24 %)

1. „Beratung“ hat im Vergleich mit „Information“ zu signifikant besseren Ergebnissen geführt  
 2% der RS die dieses Ergebnis erreicht haben  
 3% der RS die dies ohne Beratung nicht erreicht hätten (Selbsteinschätzung)

 Wirkung: Ergebnisse aus Studien

Wirkungen auf der Ebene des gesellschaftlich-monetären Nutzens (Irland 2008)

Was wird bspw. erfasst?: Es werden Daten zum wirtschaftlichen/ökonomischen Nutzen der Beratung berechnet (Einkommen, Steuern, Auszahlung im Vergleich zu den Investitionen in die Beratung)

Exemplarische Ergebnisse:

- Durch die Beratung sind 800 Personen (von 10 000 Gesamtfällen) mehr in Beschäftigung
- 26 Mio £ wurden dadurch zusätzlich an Löhnen und Gewinnen erwirtschaftet
- 12 Mio £ wurden mehr an Steuern gezahlt
- Je 1£ öffentlicher Gelder, die in Beratung investiert wurden führten rechnerisch zu 9£ Steuern die mehr eingenommen werden konnten
- Die Beratung hat zum Ziel der „Erhöhung der Beschäftigungsquote“ signifikant beigetragen. Eine von 10 Personen, die mehr in Beschäftigung gebracht werden soll, wurde durch Beratung dabei erfolgreich unterstützt.
- Ohne den Service würde die Beschäftigungsquote bis 2020 um 0,8 % geringer ausfallen

 Zusammenfassung

- Die vorliegenden Arbeiten beinhalten interessante, diskussionswürdige und tw. belastbare Ergebnisse
- Für den deutschen Kontext fehlen systematische Studien weitgehend
- Eine kritische Diskussion der Vorstellung von „Wirkung“ und der Qualität der erreichten Evidenz steht aus
- Drei wichtige erste Schritte könnten sein:
  - Diskussion eines angemessenen Wirkungsbegriffes
  - Diskussion und Verbreitung von Indikatoren und Erhebungsinstrumente, die verständlich und angemessen sind
  - Entwicklung machbarer Erhebungs-Designs unter einbezog der Anbieter und Berater

Öffentlichkeitsgespräch zur Qualitätsbewertung  
Info@bildungsbuero.de | www.bildungsbuero.de  
Stadtplatz, Landkreis Stade  
25662 St. 17



The slide content is titled "Nutzen und Wirkung Erfassen". It features a list of five bullet points:

- Parameter zur Beschreibung der Angebote und der Ziele
- Wirkung im Hinblick auf verschiedene Qualitätsmerkmale
- Schritte für die Wirkungsevaluation
- Angebot – Ziele – Wirkung: Ableitung von Erhebungs-Items
- Realisierung der Wirkungsevaluation und Darstellung der Ergebnisse

At the bottom of the slide, there are logos for "nfb", "UNIVERSITÄT HEIDELBERG", and "Landkreis Stade". To the right of these logos, there is text: "Öffentlichkeitskennzeichen zur Qualitätssicherung in öffentlichen Einrichtungen | www.beratungsqualitaet.de" and "Wichtig: Landkreis Stade 25.05.2011".

**Beratungsqualität** Wirkung 1 – Prozesswirkung (P1-4)

**Wirkungsziel:** Den Prozess wirkungsvoll gestalten. (Handout)

**Worum geht es?** Die Wahrnehmung des Beratungsprozesses durch den RS (und die Beratenden) zu erfassen und der Reflexion zugänglich zu machen

**Mögliche Items:**

a) Beziehung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• „Ich habe mich in der Beratung ernst genommen und sicher gefühlt“</li> <li>• „Der Gesprächsverlauf war für mich nachvollziehbar und sinnvoll“</li> </ul>
b) Anliegen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• „Wir haben über alle Aspekte meines Anliegens gesprochen“</li> <li>• „Die vereinbarte Zielsetzung der Beratung entsprach meinen Vorstellungen/Anliegen“</li> </ul>
c) Situationsanalyse	<ul style="list-style-type: none"> <li>• „Wir haben gemeinsam überlegt, welche Fähigkeiten und Möglichkeiten ich habe“</li> <li>• „Mir ist jetzt klarer was alles meine Situation beeinflusst“</li> </ul>
d) Lösung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• „Ich habe passende Informationen bekommen“</li> <li>• „Wir haben eine Lösung entwickelt, die mich weiterbringen kann“</li> </ul>

**Beratungsqualität** Wirkung 2 – Informationsgewinn (G1)

**Wirkungsziel:** Verbesserung Informiertheit

**Worum geht es?** Die Weitergabe relevanter Informationen und Verknüpfung mit relevanten Rahmenfaktoren (z. B. Arbeitsmarkt)

**Items für:**

Schulische Beratung:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wir (Schüler/die Eltern) haben Informationen zu möglichen schulischen Optionen erhalten</li> <li>• Die Beratung hat uns geholfen die vielfältigen Möglichkeiten besser einzuordnen.</li> </ul>
Berufswahlberatung:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ich habe einen Überblick über Berufe erhalten, die zu meinen Fähigkeiten und Wünschen passen</li> <li>• Der Berater hat mir gezeigt, wie ich selbst meine beruflichen Möglichkeiten erkunden kann.</li> </ul>
Weiterbildungsberatung:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auf der Grundlage meiner beruflichen und persönlichen Situation hat mir die Beratung geholfen passende Bildungsmöglichkeiten zu kennen</li> <li>• Durch die Beratung habe ich Kriterien erhalten, die mich bei der Auswahl von Bildungsoptionen unterstützen</li> <li>• Die Beratung hat mir Wege gezeigt, wie ich meine Ziele durch finanzielle Unterstützung besser erreichen kann.</li> </ul>

beratungs qualität		Wirkung 3 – Selbstorganisation (G2)
Wirkungsziel: Förderung der Selbstorganisation		
Worum geht es?	Die Förderung der selbstorganisierten Bewältigung der Herausforderungen in Bildung und Beruf	
Items für:		
Schulischen Bildung:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wir (Schüler/Eltern) haben in der Beratung erfahren, welche Kompetenzen/Stärken wir haben, um die Schulischen Aufgaben zu meistern</li> <li>• Wir wissen wo wir zusätzliche Unterstützung erhalten können</li> </ul>	
Berufswahl:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ich wurde durch die Beratung darin bestärkt, dass ich Kompetenzen habe, die mir dabei helfen einen Ausbildungsplatz zu finden</li> <li>• Ich bin mir jetzt klarer darüber was ich realistisch erreichen kann</li> </ul>	
Weiterbildungsberatung:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Beratung hat dazu beigetragen, dass ich eine Entscheidung für meine berufliche Entwicklung vorbereiten konnte</li> <li>• Ich weiß jetzt was ich als nächstes tun kann um mein Ziel zu erreichen</li> </ul>	

beratungs qualität		Wirkung 3 – Bildungs- u. Berufsentwicklung (G3)
Wirkungsziel: Förderung der Bildungs- und berufsbezogenen Entwicklung		
Worum geht es?	Bildungs- und Berufsbezogene Ergebnisse (z. B. Aufnahme eines Bildungsganges oder einer Beschäftigung) I. d. R. ist eine Messung zu einem Zeitpunkt t2 nötig.	
Items für:		
Schulische Beratung:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ich/unser Kind hat den angestrebte Bildungsweg eingeschlagen</li> <li>• Ich/unser Kind hat den bestehenden Bildungsgang erfolgreich fortgesetzt</li> </ul>	
Berufswahlberatung:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ich habe einen Ausbildungsplatz gefunden</li> <li>• Ich habe einen schulischen Bildungsweg eingeschlagen</li> <li>• Die Zeitspanne bis ich einen Ausbildungsplatz/Schulplatz gefunden habe betrug X Monate</li> </ul>	
Weiterbildungsberatung:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ich habe eine Weiterbildung begonnen</li> <li>• Ich habe eine Förderung für meine Weiterbildung erhalten</li> <li>• Ich habe eine berufliche Veränderung eingeleitet</li> <li>• Ich habe eine neue Stelle gefunden</li> </ul>	

**beratungsqualität**

## Wirkung 4 – Teilhabe (G4)

**Wirkungsziel:** Förderung der gesellschaftlichen Teilhabe

<b>Worum geht es?</b>	Beitrag der Beratung zur Verringerung von Nachteilen und die Förderung der Teilhabe an Bildung. Hierzu sind i.d.R. Vergleichsdaten z.B. aus dem lokalen Bildungsmonitoring nötig.
<b>Items für:</b>	
<b>Schulische Beratung:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Im Vergleich zum Durchschnitt haben RS eine höhere Wahrscheinlichkeit im Bildungssystem zu verbleiben (Weniger Abbrüche, mehr erreichte Abschlüsse)</li> <li>• Für besondere Zielgruppen wurden bestehende Nachteile bei der Bildungsbeteiligung ausgeglichen</li> </ul>
<b>Berufswahlberatung:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• RS haben einen schnelleren Übergang in Ausbildung/weiterführende Schulen</li> <li>• Der %-Satz der Schulabgänger die in Ausbildung/weiterführende Schulen übergehen ist höher</li> </ul>
<b>Weiterbildungsberatung:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• RS nehmen häufiger an Weiterbildungsmaßnahmen Teil</li> <li>• Benachteiligte Zielgruppen konnten häufiger an Maßnahmen teilnehmen</li> </ul>

**nfb**

**beratungsqualität**

## Ausblick

- Die Erprobung von Instrumenten auch für die Wirkungserfassung wird im Laufe des Jahres 2011 abgeschlossen.
- Die Ergebnisse werden publiziert. Aktuell: „Qualitätsmerkmale guter Beratung“ (IBW/nfb 2011).
- Wirkungsmessung wird einer von mehreren Schwerpunkten für die Folgeprojekte sein.
- Für die Erprobung von Wirkungsmessung in der lokalen Bildungsberatung/Berufberatung (Kontext ELGPN Pilot-Studie) suchen wir noch interessierte Partner.
- Zukünftig ist engere Verzahnung mit LvO geplant.

**nfb** **UNIVERSITÄT MÜNCHEN** **Öffentlichkeitsprojekte der Universität Bay**  
 info@beratungsqualitaet.de | www.beratungsqualitaet.de  
 Wirkung | Landkreis Stade  
 25.05.2011

25

 **Literatur und Quellen**

- Hughes, D. u.a. (2008). *Evidence and Impact: Careers and Guidance-Related Intervention. Reading: CES Education Trust. [http://www.ces.ac.uk/OWM2/Pofats/OWM2/InteractiveDocument\\_v20\\_web.pdf](http://www.ces.ac.uk/OWM2/Pofats/OWM2/InteractiveDocument_v20_web.pdf)*
- Smith, Denise; EPP-Kenzie (Ed.) (2005): *A systematic literature review of research (1988-2004)*. EPP-Kenzie, Social Science Research Unit
- Danish Clearinghouse for Educational Research (Hrsg.) (2011): *Systematic research review on guidance and career planning for young people and adults* (Draft version of Synthesis, not published).
- Career Service New Zealand (2008-2010): *Annual Report*
- Nielsen/Career Service New Zealand (2009): *Telephone Guidance Pilot Evaluation*
- Kiss, E. u.a. (2009): *Possible indicators for analysing Efficiency of career Counseling in Hungary*
- Department for Education and Skills/Institute for Employment Studies (2005): *Intermediate Impact of Information, Advice and Guidance. Research Report RR638*
- Human Resources and Skills Development Canada (2009): *Summary Evaluation of Employment Benefits and Support Measures in the Ontario Region*
- EBSA/Regional Forces & World Bank (2008) *Examining the Impact and Value of EBSA to the MI Economy*
- Eine Datenbank auf der man die meisten Dokumente findet: [www.ECIPP.com](http://www.ECIPP.com)

    **Office of Career & Learning Support at the University of Heidelberg**  
[pc@beratungsqualitaet.net](mailto:pc@beratungsqualitaet.net) | [www.beratungsqualitaet.net](http://www.beratungsqualitaet.net)  
Stadweg, Landkreis Stade  
25666-2611 **26**

 **Herzlichen Dank.**

Kontakt:  
[www.beratungsqualitaet.net](http://www.beratungsqualitaet.net)

Peter C. Weber  
[pweber@bw.uni-heidelberg.de](mailto:pweber@bw.uni-heidelberg.de)

    **Office of Career & Learning Support at the University of Heidelberg**  
[pc@beratungsqualitaet.net](mailto:pc@beratungsqualitaet.net) | [www.beratungsqualitaet.net](http://www.beratungsqualitaet.net)  
Stadweg, Landkreis Stade  
25666-2611 **27**

## 5. Handlungsbereiche der Bildungsberatung – zentrale Schwerpunkte und Fragen (Arbeitsgruppenphase)

### 5.1 Methode: Kaffeehausgespräche

Für die Arbeitsphase haben wir die Teilnehmerinnen und Teilnehmer in Gruppen zu 5-6 Personen an einem Tisch platziert. Die Gruppen haben wir so zusammengesetzt, dass an jedem Tisch verschiedene Handlungsbereiche der Bildungsberatung vertreten waren: Schulische Beratung, Berufsorientierung und Berufsberatung und Weiterbildungsberatung. Dadurch wurde für alle die Möglichkeit geschaffen, Kolleginnen und Kollegen aus unterschiedlichen Bereichen der Bildungsberatung kennen zu lernen, in kleinem Kreis Erfahrungen auszutauschen und die von uns vorbereiteten Fragen aus verschiedenen beruflichen Blickwinkeln heraus zu bearbeiten.

Alle Arbeitsgruppen haben folgende Fragen bearbeitet:

- Wie verstehen Sie Bildungsberatung in Ihrer Einrichtung?
- Welche Zielgruppen beraten Sie?
- Woran erkennen Ihre Zielgruppen den Nutzen der Bildungsberatung?
- Möglichkeiten und Grenzen der Bildungsberatung
- Offene Themen



## 5.2 Ergebnisse der Arbeitsgruppen

Es folgt die Verschriftlichung der Karten auf den Wänden. Die Punktabfrage am Ende der Veranstaltung ist bei den Antworten mit **X** gekennzeichnet.

### Wie verstehen Sie Bildungsberatung?



Das Verständnis von Bildungsberatung in einer Einrichtung ist Ausdruck der beraterischen Grundhaltung und Grundlage für die Ausrichtung des Beratungshandelns.

Das Verständnis von Bildungsberatung setzt bei den Teilnehmer/innen des Fachtages an drei Schwerpunkten an.

- Schwerpunkt Haltung des/der Beraters/Beraterin
- Schwerpunkt Methoden
- Schwerpunkt Angebote

### Haltung des Beraters/Beraterin

Die Haltung des/der Beraters/Beraterin zum Beratungsprozess und zum Ratsuchenden ist die entscheidende Ausgangsbasis des fachlichen Handelns und zeigt sich in folgenden Antworten:

- Beratung ist Beziehungsarbeit **X**
- Das Individuum muss im Mittelpunkt stehen
- Beratung geht vom Individuum aus
- Hilfe zur Selbsthilfe
- Nonformal, informell, formal im Lebenslauf
- Biografie als Ausgangslage: niedrigschwellig, komplex, breit angelegt, offen für Alles
- Einbindung des sozialen Umfeldes
- Entwicklung sozialer Kompetenzen „Herzenswahrnehmung“

## Schwerpunkt Methoden X

Die Methoden in der Bildungsberatung sind in Kombination mit dem Auftrag an den Bildungsberater/in zu verstehen. Das methodische Vorgehen soll für den Ratsuchenden Klärung bringen. Bildungsberatung funktioniert damit als Orientierungshilfe.

- Bildungsberatung heißt, in kleinen Schritten gehen
- Bildungsberatung ist die individuelle Betrachtung der Beratung und der Zielgruppe
- Erkennen von Softskills
- Bildungsberater haben Schnittstellen im Blick
- Es wird eine Stärken-Schwächen Analyse durchgeführt
- Bildungsberatung erweitert die Möglichkeiten der Ratsuchenden und leitet an passende Beratungsangebote weiter
- Bildungsberatung fördert die Stärken des Einzelnen
- Bildungsberatung ist eine sozialpädagogische Betreuung
- Bildungsberatung begleitet den Prozess des Ratsuchenden
- Bildungsberatung führt zusammen
- Bildungsberatung klärt auf über
  - o Möglichkeiten der weiteren Schullaufbahn
  - o Förderbedarfe X
  - o Stärken des Ratsuchenden
  - o Finanzierbarkeit
  - o Bildungsmöglichkeiten
  - o Bildungsberatung X
  - o die Realität
  - o den Nutzen
- Bildungsberatung ist eine Orientierungshilfe XXXX für
  - o Zugangsvoraussetzungen
  - o Informationen
  - o Zielvorstellungen X
  - o Sinnvolle/nicht sinnvolle Umwege
  - o Integration
  - o Machbare Wege

## Schwerpunkt Angebote

Welche Angebote mit Bildungsberatung in Verbindung gebracht werden, zeigen die folgenden Antworten:

- Profiling
- Netzwerkarbeit XX
- Orientierung über Berufsfindung an Schulen
- Fremdsprachen
- Qualifizierung zur Seniorenbegleiterin
- Schulische und berufliche Perspektiven
- Berufliche Förderung
- Kompetenzerfassung X
- Seelische Gesundheit
- Transparenz der Angebote XX

## Welche Zielgruppen beraten Sie?



Die Vielfalt der Zielgruppen, die im Landkreis Stade beraten werden, ist sehr groß:

### Migrantinnen und Migranten

#### Erwachsene

- Frauen
- Arbeitsuchende
- Langzeitarbeitslose
- Berufstätige
- Senior/innen
- Lehrer/innen
- Eltern
- Eltern Kita und Grundschule
- Gesundheitsakteure
- Wiedereinsteiger/innen
- Vom Jobcenter Zugewiesene
- „Freetimer“

#### Unternehmen

- Qualifiziertes Personal
- Ausbildungsbetriebe
- Lebensmittelbranche

#### Jugendliche unter 25

- Auszubildende
- Erstberufswähler
- Übergang Schule-Beruf
- Studieninteressierte, Studierende
- Ausbildungsabbrecher und außerbetriebliche Auszubildende
- Mit erfüllter Schulpflicht
- Sozial Benachteiligte
- In schulischen Umbruchsituationen
- Arbeitslose
- Spätentwickler
- Mit Förderbedarf

#### Schüler/innen

- Schulabbrecher
- Verweigerer
- Förderbedarf geistige Entwicklung

Die Anzahl der Nennungen enthalten die nachfolgenden Tabellen.

Welche Zielgruppen beraten Sie?		
Zielgruppe	spezifiziert	Anzahl
alle Alterstufen	Hochsensible	1
Frauen		2
Migranten <b>x x</b>	Migrationshintergrund	2
Erwachsene		3
Erwachsene	arbeitssuchend	3
Erwachsene	Langzeitarbeitslose	2
Erwachsene	berufstätig	3
Erwachsene	Senior/innen	2
Erwachsene	Lehrer/innen	2
Erwachsene	Eltern	4
Erwachsene	Eltern GS und Kita	1
Erwachsene	Gesundheitsakteure	1
Erwachsene	Wiedereinsteiger/innen	4
Erwachsene	vom Jobcenter zugewiesene	1
Erwachsene	"Freetimers"	1
		27
Unternehmen <b>x</b>		2
Unternehmen <b>x</b>	qualifiziertes Personal	1
Unternehmen <b>x</b>	Ausbildungsbetriebe	1
Unternehmen <b>x</b>	Lebensmittelbranche	1
		5
Jugendliche unter 25		3
Jugendliche unter 25	Auszubildende <b>x</b>	3
Jugendliche unter 25	Erstberufswähler <b>x</b>	2
Jugendliche unter 25	Übergang Schule-Beruf	3
Jugendliche unter 25	Studieninteressierte, Studierende	2
Jugendliche unter 25	Ausbildungsabbrecher <b>x</b>	1
Jugendliche unter 25	außerbetriebliche Azubis, mit erfüllter Schulpflicht	1
Jugendliche unter 25	sozial Benachteiligte	1
Jugendliche unter 25	in schulischen Umbruchsituationen	1
Jugendliche unter 25	arbeitslose	1
Jugendliche unter 25	Spätentwickler <b>xx</b>	1
Jugendliche unter 25	mit Förderbedarf	1
		20
Schüler/innen		5
Schüler/innen	Schulabbrecher	2
Schüler/innen	Verweigerer	1
Schüler/innen	Förderbedarf geistig. Entwicklung	1
		9

## Wie erkennen Ihre Zielgruppen den Nutzen der Bildungsberatung?

Nutzen von Bildungsberatung liegt in folgenden Aspekten:

- Perspektiven und Ziele
- Orientierung
- Information
- Kompetenzfeststellung
- Messbare Erfolge
- Marketing

Wie erkennen Ihre Zielgruppen den Nutzen von Bildungsberatung?		
Nutzen	spezifiziert	Anzahl
Perspektive/Ziele <b>x</b>	Perspektive	1
Perspektive/Ziele <b>x</b>	neue Perspektiven	1
Perspektive/Ziele <b>x</b>	Ziele verfolgen	1
Perspektive/Ziele <b>x</b>	Lösungsansätze	1
Perspektive/Ziele <b>x</b>	persönliche Ziele	1
Perspektive/Ziele <b>x</b>	berufliche Ziele	1
Perspektive/Ziele <b>x</b>	neue Blickwinkel	1
Perspektive/Ziele <b>x</b>	Perspektiven werden bestätigt	1
Perspektive/Ziele <b>x</b>	Perspektiven entstehen	1
		9

Orientierung <b>xxx</b>		1
Orientierung <b>xxx</b>	Begleitung	1
Orientierung <b>xxx</b>	Unterstützung	1
Orientierung <b>xxx</b>	Hilfe	1
Orientierung <b>xxx</b>	Bedarf erkennen	1
Orientierung <b>xxx</b>	Gespräch hilft	1
Orientierung <b>xxx</b>	Aufzeigen von Wegen	1
		7

**Wie erkennen Ihre Zielgruppen den Nutzen von Bildungsberatung?**

Nutzen	spezifiziert	Anzahl
Information <b>xx</b>		1
Information <b>xx</b>	Fördermittel	2
Information <b>xx</b>	Hilfsangebote	1
Information <b>xx</b>	Überblick über Möglichkeiten	1

5

Kompetenzfeststellung <b>xxxx</b>	eigene Ressourcen	1
Kompetenzfeststellung <b>xxxx</b>	Persönlichkeitsentwicklung	1
Kompetenzfeststellung <b>xxxx</b>	soziale Anerkennung	1

3

Messbare Erfolge <b>xx</b>	Berufsabschluss <b>xx</b>	1
Messbare Erfolge <b>xx</b>	Arbeitsaufnahme <b>x</b>	4
Messbare Erfolge <b>xx</b>	erfolgreicher Schulabschluss	2
Messbare Erfolge <b>xx</b>	ausländische Abschlüsse	1
Messbare Erfolge <b>xx</b>	erfolgreiche Praktika	1
Messbare Erfolge <b>xx</b>	eigenes Einkommen	1
Messbare Erfolge <b>xx</b>	berufliche Zufriedenheit	1
Messbare Erfolge <b>xx</b>	berufliche Integration	1
Messbare Erfolge <b>xx</b>	Erhalt der Qualifikation	1
Messbare Erfolge <b>xx</b>	das "richtige Studium" gewählt zu haben	1
Messbare Erfolge <b>xx</b>	erfolgreiche Bewerbung	1

15

Marketing <b>xxx</b>	Wettbewerbsvorteil	1
Marketing <b>xxx</b>	positive Mundpropaganda	1
Marketing <b>xxx</b>	Bekanntheit des Beraters	1

3

ohne Zuordnung	von selbst	1
ohne Zuordnung	wird häufig erst hinterher erkannt	1
ohne Zuordnung	(manchmal gar nicht)	1
ohne Zuordnung	Beratung wird angenommen	1
ohne Zuordnung	Bildungsgang durchhalten	1
ohne Zuordnung	Dankbarkeit f.d. Beratung setzt individuelle Anerkennung voraus	1
ohne Zuordnung	Teilnehmende haben Vertrauen u. fühlen sich angenommen	2
ohne Zuordnung	Wert von Bildung ist nicht immer leicht zu vermitteln	1

9

## Möglichkeiten und Grenzen der Bildungsberatung



Die Ergebnisse der Frage 3: Möglichkeiten und Grenzen der Bildungsberatung – Welche besonderen Herausforderungen sind mit Bildungsberatung verbunden? ließen sich in fünf Untergruppen einteilen. Es gab Antworten zu den Bereichen

- **Strukturbedingungen**
- **Beraterkompetenz**
- **Beratungsprozess**
- **Fördernde Bedingungen**
- **Hemmnisse.**

Die Schwerpunkte der als besonders wichtig genannten Themen liegen eindeutig bei Strukturbedingungen (19 rote Punkte, davon 9 spezifiziert auf einzelne Bedingungen) und bei der Beraterkompetenz (14 rote Punkte, davon 13 bei den Kompetenzen und Fähigkeiten des Beraters allgemein).

Die Nennungen bei **Strukturbedingungen** zeigen, dass besonders Rahmenbedingungen allgemein, finanzielle und zeitliche Ressourcen die vorrangigen Themen sind.

- Rahmenbedingungen
- personelle Ressourcen
- finanzielle Ressourcen
- fehlende Finanzierung
- Beratungsort / Erreichbarkeit des Beraters
- Zuständigkeit (Spezialisierungen)
- institutionelle Rahmenbedingungen müssen beachtet werden
- Zeitrahmen der individuellen Beratung
- genug Zeit

Möglichkeiten und Grenzen der Bildungsberatung			
Strukturbedingungen	10 x		Anzahl
Rahmenbedingungen	x x x	allgemein	2
		Zeit	3
	x x	Personalressourcen	2
	x x	Finanzielle Ressourcen	3
		Beratungsort	1
		Erreichbarkeit	2
	x	Zuständigkeit (Spezialisierungen)	1
	x	Institutionelle Rahmenbedingungen	1
		räumliche Rahmenbedingungen	1

Bei den Antworten zur **Beraterkompetenz** lassen sich vier Gruppen bilden:

### Methodenkompetenz

- Professionalität, Kompetenz allgemein
- eigene Grenzen in der Methodik erkennen
- nicht die eigene Logik über den Ratsuchenden stellen
- Grenze zwischen Beratung und Bewertung
- keine Fremdbestimmung ausüben
- flexibles Selbstkonzept
- Perspektiven mit dem Blickwinkel des Beratenen entwickeln
- Stabilität, um die Themen der Klienten auszuhalten zugleich mit Flexibilität, um darauf zu reagieren
- Reflexionsvermögen
- Offenheit
- Empathie
- Abgrenzung
- Beratung und Vermittlung als Abgrenzung
- Grenze der Beratung zur Therapie
- Helfer-Syndrom ausschalten

Besonders hervorgehoben ist die mehrfach genannte Empathie zusätzlich mit einem roten Punkt.

### Ressourcenkompetenz:

- Erkennen fehlender Kompetenz im Beratungsbereich
- Zielfokussierung von Ressourcen
- themenbezogene Grenzen der Beratung
- Schnittstelle Beratung zu Therapie

### soziale Kompetenz:

- der Ratsuchende kann zufrieden nach Hause gehen
- Typ des Ratsuchenden

### Inhaltliche Kompetenz:

- aktuelles Fachwissen
- neueste Möglichkeiten kennen

Möglichkeiten und Grenzen der Bildungsberatung			
Beraterkompetenz			Anzahl
Kompetenzen und Fähigkeiten des Beraters	13 x	allgemein	3
Methodenkompetenz		Reflexionsvermögen	3
		Abgrenzung	2
		Meth. Grenzen erkennen	2
		keine Fremdbestimmung	3
		Helfersyndrom ausschalten	1
		Offenheit	2
		Flexibilität	1
		Stabilität	1
		gesamt	15
Inhaltliche Kompetenz		aktuelles Fachwissen	4
Ressourcenkompetenz		Zielfokussierung	1
		themenbezogene Beratungsgrenzen	2
		Schnittstelle Beratung zu Therapie	1
		gesamt	4
soziale Kompetenz	x	Empathie	1
		Typ des Ratsuchenden	1
		Möglichkeit, den RS zufrieden nach Hause zu schicken	1
		gesamt	3

Der Punkt **Beratungsprozess** beinhaltet Antworten, die zum einen Elemente des Prozesses betreffen und zum anderen mögliche Einflüsse auf den Ablauf.

- Anliegenklärung – warum bin ich da, was will ich
- Vertrauen beim Ratsuchenden schaffen
- Erkennen der Fähigkeiten des Ratsuchenden
- Potenziale des Einzelnen schnell erkennen
- Grenzen erkennen und weitervermitteln
- realistische Ziele setzen
- Wege aufzeigen können und / oder andere Beratungsstellen nennen können
- der individuellen Situation gerecht werden
- Bildung kann sekundär sein nach persönlichen Problemen
- Komplexität und Informationsvielfalt verstehbar machen

Möglichkeiten und Grenzen der Bildungsberatung		
Beratungsprozess		Anzahl
Elemente des Prozesses	Anliegenklärung	1
	Vertrauen schaffen	1
	Fähigkeiten und Potenziale des RS erkennen können	3
	Grenzen vermitteln können	1
	realistische Ziele setzen	1
	andere Beratungsstellen nennen können	1
Einflüsse auf den Ablauf	Komplexität der Angebote verstehbar machen	1
	Bildung sekundär, persönliche Probleme / individuelle Situation	2

Als **fördernde Bedingungen** in der Bildungsberatung wurden genannt:

- Motivation – des Beraters und des Ratsuchenden –
- gute Beziehung oder „Chemie“ zwischen den Gesprächspartnern
- Freiwilligkeit
- Weitervermittlung an Netzwerkpartner
- Strukturen haben Vorrang
- „Zwangsbeglückung“.

Die Motivation bekam zusätzlich einen roten Punkt.

Möglichkeiten und Grenzen der Bildungsberatung		
Förderung	spezifiziert	Anzahl
	x Motivation	2
	Freiwilligkeit	2
	"Chemie der Beratungsbeziehung	2
	Strukturen haben Vorrang?	1
	Netzwerknutzung, Weitervermittlung	2
	"Zwangsbeglückung"	1

**Hemmnisse** in der Bildungsberatung können vorliegen

auf Seiten des Ratsuchenden:

- fehlende Übernahme von Selbstverantwortung
- unrealistische Erwartungshaltung
- Beratungsresistenz
- fehlende Kooperationsbereitschaft des Beratenen
- fehlende Motivation
- mangelndes Interesse
- mangelnde Umsetzbarkeit
- die Vielschichtigkeit von Problemen

in der Beratungsbeziehung:

- Distanz
- zu überwindende Grenzen
- Beziehungsarbeit unter Erfolgsdruck

und strukturell:

- fehlende Information
- fehlende Netzwerke
- nur indirekter Zugang zur Zielgruppe (z. B. Kleinkinder).

Hemmnisse allgemein, fehlende Motivation und mangelnde Kooperationsbereitschaft des Beratenden wurden am häufigsten genannt und erhielten auch je einen roten Punkt.

Möglichkeiten und Grenzen der Bildungsberatung			
Hemmnisse	x		Anzahl
beim Ratsuchenden	x	fehlende Motivation	2
	x	"Beratungsresistenz", Kooperationsbereitschaft fehlt	3
		unrealistische Erwartungshaltung	1
		Selbstverantwortung wird nicht übernommen	1
		Vielschichtigkeit der Probleme	1
		Umsetzbarkeit	1
in der Beratungsbeziehung		Distanz	2
		Beziehungsarbeit unter Erfolgsdruck	1
strukturell		nur indirekter Zugang zur Zielgruppe (zB Kleinkinder)	1
		fehlende Informationen	1
		fehlende Netzwerke	1

Ein zusätzlich genannter wichtiger Aspekt der Bildungsberatung ist die **Aktivierung bildungsferner Elternhäuser**.

## Offene Themen

### Beratungsprozess und Beratungssituation **XXX**



- Rahmenbedingungen guter Beratung
- Beratungs- und Fortbildungsqualität im Spannungsfeld der Finanzierungs- und Verwaltungsaufgaben
- Wird mein Projekt verlängert?
- Rahmenbedingungen müssen stimmen, damit Qualität und Kontinuität gewährleistet werden können **X**
- Kein Zeitdruck
- Beratung kostet Geld
- Motivation von Dozenten bei niedrigem Lohn

- Abnehmende Qualität der Arbeitsmittel **X**
- Gute Beratung unter schlechten Bedingungen leisten zu müssen **X**
- Aktualität der Beratung
- Aktualisierung der Beratungsmethoden
- Beratungsangebote aktuell halten
- Weiterbildung für Berater **X**

### Neue Angebote und Herausforderungen **XXXXX**

- Interesse an der Vermeidung von realitätsferner Beratung (z.B. durch TV, Medien, soziale Netzwerke)
- Wie kann man neue Schnittstellen gestalten?
- Mentoring bei Übergängen
- Mehr Chancen durch Betriebe **XX**
- Modulare Weiterbildung **XX**
- Integrationskurse für Jugendliche **XX**
- Anerkennung ausländische Bildungsabschlüsse **XXX**
- Interesse an dem Einfluss der virtuellen Welt **X**

### Wirksamkeit

- Überprüfen der Wirksamkeit
- Eigenverantwortung stärken **X**
- Durch Stärken der beruflichen Kompetenz Stärken der persönlichen Kompetenz
- Feedback/ Evaluation
- Nachhaltigkeit der Aktivitäten (auch LVo)
- Rahmenbedingungen
- Nachhaltigkeit, Qualität, Kontinuität gewährleisten in einer schnelllebigen Zeit
- Nachhaltigkeit von Maßnahmen?
- Wie kann ich mich als Bildungsträger wirtschaftlich spezialisieren?

## Gesellschaft X

- Marktbenachteiligte
- Schwer Vermittelbare **XX**
- Schulpolitische Entwicklung
- Wie können Bildungsferne erreicht werden? **XX**
- Persönliche Voraussetzungen des Ratsuchenden (Umfeld, emotional)
- Wie mit beratungsresistenten Zielgruppen umgehen?
- Immer schwierigere Klienten **X**
- Gesellschaftliche/ finanzielle Anerkennung von Beratung
- Motivationsbasis für eigene Professionalisierung (Geld, Sicherheit, Ansehen)
- Wie bezahle ich Bildung?

## Netzwerk **XXXXXXXXXXXXXXXX**

- Austausch mit anderen in der Beratung Tätigen **X**
- Information über Beratungsnetz **XX**
- Vernetzung
- Nutzung des Netzwerks **XXXXX**
- Vernetzung sinnvoll weiter verfolgen **X**
- Kooperationen/ Experten **X**
- Bessere Vernetzung
- Kooperation mit anderen Institutionen **XXXX**
- Welche Möglichkeiten gibt es außerhalb des eigenen Spektrums? **XX**
- Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Institutionen

## Transparenz **XXX**

- Wie werden wir gefunden? (Werbung/PR, Empfehlungen,...)
- Welche Lücken existieren/ wo genau ist der Bedarf?
- Fehlende Transparenz der Bildungsangebote
- Transparenz über die Beratungslandschaft in der Region

Klient findet oft nicht den passenden Berater.

### 5.3 Thematische Prioritäten zur weiteren Arbeit

Beratung ist Beziehungsarbeit	1
Methode der Beratung	1
Förderbedarfe	1
Bildungsberatung	1
Bildungsberatung ist Orientierungshilfe	4
Zielvorstellungen	1
Netzwerkarbeit	27
Kompetenzerfassung	2
Transparenz der Angebote	6
Möglichkeiten außerhalb des eigenen Spektrums	1
Gesellschaft	1
Schwer Vermittelbare	1
Bildungsferne erreichen	1
Schwierige Klienten	1
Eigenverantwortung stärken	1
Neues	5
Mehr Chancen durch Betriebe	2
Modulare Weiterbildung	2
Integrationskurse für Jugendliche	2
Anerkennung ausländische Abschlüsse	3
Interesse an der virtuellen Welt	1
Beratungsprozess	3
Rahmenbedingungen	2
Abnehmende Qualität der Arbeitsmittel	1
Menschen mit Migrationshintergrund	2
Frauen	1
Lehrlinge	3

**6. Machen Sie mit – Seien Sie dabei!**

Ich mache mit - Ich bin dabei!		entsendende Einrichtung
Böttcher	Jutta	Aurum Cordis GmbH & Co. KG
Böttcher	Susanne	SBB Kompetenz gGmbH
Christinck	Michael	Karl Meyer Akademie GmbH
Dabelstein	Ilka	IBB Institut für Berufliche Bildung GmbH
Dankert	Andrea	Landkreis Stade, Ordnungsamt
Ernst	Maria	VHS Stade e.V.
Koch	Greta	BBW Cadenberge, EEB Stade
Kraus	Judith	HWK Lüneburg-Stade-Braunschweig
Kulla	Günther	Realschule Camper Höhe
Lorenz	Silke	IHK Stade
Meyer	Hartmut	Stader Privatschule
Meyer	Susanne	VHS Stade e.V.
Miramon	Claudia	Languages & more
Morawek	Catrin	Pro Aktiv Center
Musiol-Reduhn	Bettina	VLG Stade
Nagel	Thorsten	Jobcenter-Stade
Nissen	Christiane	SBB Kompetenz gGmbH
Poggemann	Irmgard	Akademie f. Wirtschaft und Logistik GmbH
Rosebrock	Catrin	Berufsbildende Schulen I Stade
Siedentopf	Gaby	Arbeiterwohlfahrt, Kreisverband Stade
Thies	Peter Matthias	BNVHS GmbH
Weiß	Stefanie	Berufsbildende Schulen II Stade
Wiederspahn	Gabriela	Akademie f. Wirtschaft und Logistik GmbH
Woch	Karin	Bundesagentur für Arbeit
Korte	Regina	Bundesagentur für Arbeit
Hönsch	Bernhardt	Landesschulbehörde

## 7. Liste der Teilnehmenden

Lfd. Nr.	Name	Vorname	entsendende Einrichtung
1	Arndt	Jöran	Bildungswerk d. niedersächsischen Wirtschaft
2	Baak	Kai-Ulrich	Landkreis Stade Amt für Wirtschaft, Verkehr und Schulen
3	Bauer	Tim	Stader Privatschule
4	Böttcher	Jutta	Aurum Cordis GmbH & Co. KG
5	Böttcher	Susanne	SBB Kompetenz gGmbH
6	Breuer	Monika	Förderschule-G Ottenbeck
7	Christinck	Michael	Karl Meyer Akademie GmbH
8	Dabelstein	Ilka	IBB Institut für Berufliche Bildung GmbH
9	Dankert	Andrea	Landkreis Stade, Ordnungsamt
10	Dormann	Meike	Förderschule-L Astrid-Lindgren-Schule Grundschule Oederquart
11	Döscher	Tanja	Hansestadt Stade
12	Dr. Hartwig	Christine	Landkreis Stade Gesundheitsamt
13	Dr. Ilse	Frauke	Landkreis Stade Bildungsbüro
14	Dräger	Bettina	Dräger Food Health Consulting

Lfd. Nr.	Name	Vorname	entsendende Einrichtung
15	Ernst	Maria	VHS Stade e.V.
16	Falten	Peter	Landkreis Stade Bildungsbüro
17	Fracik	Adrian	Stader Privatschule
18	Gutsche	Bernhardt	Groneschule Buxtehude
19	Heuermann	Eva	Schule Am Auetal
20	Holst	Karina	Hansestadt Stade
21	Holst-Hakelberg	Christiane	Grundschule Stieglitzweg
22	Hönsch	Bernhardt	Landesschulbehörde
23	Hübscher	Angelika	Förderschule-G Ottenbeck
24	Jordan	Nadine	Jobcenter-Stade
25	Jost	Christiane	Confido Coaching Contor GmbH
26	Koch	Greta	BBW Cadenberge EEB Stade
27	Korte	Regina	Budesagentur für Arbeit
28	Kratzenberg	Inge	DRK Kreisverband Stade
29	Kraus	Judith	HWK Lüneburg-Stade-Braunschweig

Lfd. Nr.	Name	Vorname	entsendende Einrichtung
30	Kulla	Günther	Realschule Camper Höhe
31	Lantz	Eckart	Landkreis Stade Erster Kreisrat
32	Lengsfeld	Gönke	Landkreis Stade Bildungsbüro
33	Liebeck	Thorsten	Samtgemeinde Oldendorf
34	Lorenz	Silke	IHK Stade
35	Löwe	Bärbel	Beratungs- und Therapiepraxis Löwe
36	Marg	Lothar	Hauptschule Nord
37	Maxin	Anneliese	Grundschule Bockhorster Weg
38	Meyer	Adolf	Beirat Lernen vor Ort
39	Meyer	Hartmut	Stader Privatschule
40	Meyer	Susanne	VHS Stade e.V.
41	Miramon	Claudia	Languages & more
42	Morawek	Catrin	Pro Aktiv Center
43	Musiol-Reduhn	Bettina	VLG Stade
44	Nagel	Thorsten	Jobcenter-Stade

Lfd. Nr.	Name	Vorname	entsendende Einrichtung
45	Nissen	Christiane	SBB Kompetenz gGmbH
46	Ohling	Kirsten	VHS Buxtehude
47	Pippirs	Anke	Berufsbildende Schulen III Stade
48	Poggemann	Irmgard	Akademie f. Wirtschaft und Logistik GmbH
49	Prigge	Torben	HWK Lüneburg-Stade-Braunschweig
50	Purwin	Bärbel	Berufsbildende Schulen I Stade
51	Rosebrock	Catrin	Berufsbildende Schulen I Stade
52	Rugen	Uwe	VHS Stade e.V.
53	Rust	Britta	Hansestadt Stade
54	Schleper	Ruth	Samtgemeinde Harsefeld
55	Seitz	Britta	Aurum Cordis GmbH & Co. KG
56	Siedentopf	Gaby	Arbeiterwohlfahrt Kreisverband Stade
57	Stahn	Heike	Schule Am Auetal
58	Stubbe	Erika	LEB i. Niedersachsen e.V.
59	Thews	Frauke	Förderschule-G Ottenbeck

Lfd. Nr.	Name	Vorname	entsendende Einrichtung
60	Thies	Peter Matthias	BNVHS GmbH
61	Tiemann	Anke	LEB Kreisarbeitsgemeinschaft Stade
62	von Hennig	Susanne	Berufsbildende Schulen III Stade
63	Weber	Peter C.	Institut für Bildungswissenschaft Universität Heidelberg
64	Weh	Elke	Landkreis Stade Bildungsbüro
65	Weimar	Werner	Inlingua Sprachschule
66	Weiß	Stefanie	Berufsbildende Schulen II Stade
67	Wiederspahn	Gabriela	Akademie f. Wirtschaft und Logistik GmbH
68	Wilkens	Ingeborg	Landkreis Stade Bildungsbüro
69	Wilsdorff	Maren	Jobelmannschule/Bildungsbüro
70	Woch	Karin	Bundesagentur für Arbeit

## 8. Kontaktdaten des Bildungsbüros

Projektleitung:	Frau Dr. Frauke Ilse <a href="mailto:frauke.ilse@landkreis-stade.de">frauke.ilse@landkreis-stade.de</a> 04141 – 12 170 Fax: 04141 – 9912 170
Bildungsmonitoring:	Peter Falten <a href="mailto:peter.falten@landkreis-stade.de">peter.falten@landkreis-stade.de</a> 04141 – 12 174 Fax: 04141 – 9912 174
Übergangsmanagement Kita / Schule Familienbildung / Elternarbeit Bildungsberatung	Ingeborg Wilkens <a href="mailto:ingeborg.wilkens@landkreis-stade.de">ingeborg.wilkens@landkreis-stade.de</a> 04141 – 12 173 Fax: 04141 – 9912 173
Bildungsmanagement MINT / Bildungsberatung	Elke Weh <a href="mailto:elke.weh@landkreis-stade.de">elke.weh@landkreis-stade.de</a> 04141 – 12 172 Fax: 04141 – 9912 172
Übergangsmanagement Schule / Beruf Jobelmann-Schule BBS I in Kooperation mit dem Bildungsbüro	Maren Wilsdorff <a href="mailto:mwilsdorff@jobelmannschule.de">mwilsdorff@jobelmannschule.de</a> 04141 – 12 175 Fax: 04141 – 9912 175
Projektassistenz	Gönke Lengsfeld <a href="mailto:goenke.lengsfeld@landkreis-stade.de">goenke.lengsfeld@landkreis-stade.de</a> 04141 – 12 171 Fax: 04141 – 9912 171
Anschrift	Landkreis Stade Amt 40 Bildungsbüro Landkreis Stade Hausanschrift: Lönsweg 4, 21680 Stade Postanschrift: Am Sande 2, 21682 Stade <a href="mailto:lernenvorort@landkreis-stade.de">lernenvorort@landkreis-stade.de</a> Fax: 04141 – 9912 176

## 9. Impressionen



## 10. Anhang



*nfb* & Forschungsgruppe Beratungsqualität am Institut für Bildungswissenschaft der Universität Heidelberg (Hrsg.)

# Qualitätsmerkmale guter Beratung

**Erste Ergebnisse aus dem Offenen Koordinierungsprozess  
zur Qualitätsentwicklung für die Beratung in Bildung, Beruf  
und Beschäftigung**

*nfb* Nationales Forum Beratung in  
Bildung, Beruf und Beschäftigung

BEAUFTRAGT VOM



Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung



### Gemeinsames Beratungsverständnis erarbeitet

Das hier vorgestellte Beratungsverständnis basiert auf dem Entwurf des Projektteams des IBW, der von den Mitgliedern der Arbeitsgruppen und dem Koordinierungsbeirat diskutiert und ergänzt wurde.

Gegenstand des offenen Koordinierungsprozesses ist das Feld der personenbezogenen<sup>1</sup> 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 (vgl. auch 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 beispielweise 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.

<sup>1</sup> Auch die organisationsbezogene Beratung zu Bildungs- und Beschäftigungsthemen, beispielsweise zu Fragen der Mitarbeiterqualifizierung oder zum Lernen in Arbeitsgruppen, ist zum Beratungsfeld Bildung, Beruf und Beschäftigung zu zählen, liegt jedoch nicht im Fokus des Projektes.



- 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.

**Literatur:**

*EU (2004)*, Entschließung des Rates der EU und der im Rat vereinigten Vertreter der Regierungen der Mitgliedstaaten über den Ausbau der Politiken, Systeme und Praktiken auf dem Gebiet der lebensbegleitenden Beratung (Dokument 9286/04 EDUC 89 SOC 234)

*EU (2008)*, Entschließung des Rates zu einer besseren Integration lebensumspannender Beratung in die Strategien für lebenslanges Lernen (Dokument 14398/08 EDUC 241 SOC)

*Schiersmann, Bachmann, Dauner, Weber (2008)*, Qualität und Professionalität in Bildungs- und Berufsberatung, Bielefeld

### QER-Tool 01 – Befragung von Ratsuchenden

Eine der wesentlichen Grundlagen für die Weiterentwicklung der Beratungsqualität ist das Feedback von denjenigen Personen, die im Mittelpunkt des Beratungsprozesses stehen. Die Ratsuchenden wissen sehr gut, welche Anliegen sie in der Beratung klären wollen und sind Experten für ihre persönliche Situation – insofern birgt ihr Feedback sehr wichtige Informationen, um Aufschluss über die eigene Beratungsqualität zu erhalten. Eine gut durchgeführte Befragung von Ratsuchenden bringt für Beratende und deren Organisationen **wertvolles Wissen** hervor, z.B. wo organisationale Entwicklungspotenziale bestehen, welche Informationen für bestimmte Zielgruppen besonders wichtig sind oder bei welchen Punkten eine Folgeberatung mit derselben Person ansetzen könnte. Auch wenn solche Erhebungen mit vielfältigen Herausforderungen verbunden sind, lohnt sich die Arbeit – nicht zuletzt aufgrund der Tatsache, dass Befragungen von Kunden in den meisten Fällen selbst schon als **Wertschätzung** empfunden werden.

Die Befragung der Ratsuchenden kann unterschiedlichen **Zwecken** dienen. Für Organisationen, die Kundenbefragungen als Instrument einführen möchten, gilt es insofern zunächst zu definieren, welches Wissen sie durch Befragungen gewinnen möchten. Eine Orientierungshilfe für die Beantwortung dieser Frage liefern die vorliegenden Qualitätsmerkmale. Allerdings lässt sich nicht jeder Indikator sinnvoll anhand von Fragebögen erfassen.

Die Verwendbarkeit von Feedback ist generell umso höher, je **konkreter** die Fragen formuliert sind, die es von den Ratsuchenden zu beantworten gilt. Die Frage am Ende des Gesprächs, „ob die Beratung gut war“, wird in den meisten Fällen lediglich Zustimmung oder Abneigung hervorbringen, jedoch keine Information darüber liefern, welche speziellen Aspekte der Beratung hilfreich oder weniger hilfreich waren. Bei der Entwicklung eines Konzepts für die Kundenbefragung muss weiterhin darauf geachtet werden, dass die gestellten Fragen **für die Ratsuchenden bedeutsam** und aus deren **Perspektive** formuliert sind. Beispielsweise wird es den meisten Ratsuchenden wichtig sein, dass die Beratenden ihr Anliegen verstehen (QMM P2). Hingegen können und wollen die wenigsten Ratsuchenden die Wissenschaftlichkeit der Beratung beurteilen (QMM Ü3).

Nicht nur die Frage, welche Fragen für Ihre jeweilige Zielgruppe von Bedeutung sind, gilt es bei der Konzeption einer Befragung zu beantworten. Auch muss darauf geachtet werden, dass verschiedene Zielgruppen und Individuen unterschiedliche Erwartungen und Fähigkeiten mitbringen, was die **sprachliche Gestaltung** angeht. Um Missverständnissen vorzubeugen, empfiehlt es sich, die Fragen entsprechend der sprachlichen Gewohnheiten der jeweiligen Zielgruppe so **eindeutig** und **verständlich** zu formulieren, wie möglich. Generell werden Fragebögen dann am sorgfältigsten beantwortet, wenn die Fragen **einfach und klar**, die Struktur der Befragung **nachvollziehbar** und **knapp** ist.

Eine zentrale Herausforderung in der Evaluation von Bildungs- und Berufsberatung liegt darin, dass sich die Anliegen der Ratsuchenden oft auf längerfristige Fragestellungen beziehen, deren Umstände zum Teil unbekannt und die teilweise weitgehenden Veränderungen unterworfen sind. Während es vergleichsweise einfach für Ratsuchende ist, im Anschluss an eine Beratung Stellung zum Prozess und den unmittelbaren Ergebnissen zu beziehen, kann

die Erhebung mittelbarer und langfristiger Ergebnisse nur zu einem späteren Zeitpunkt vorgenommen werden. Die unmittelbare Befragung nach einer Beratung ergibt daher vor allem ein Bild des aktuellen Befindens, nicht jedoch ein Bild über den (langfristigen) Erfolg, die Wirkung der Beratung und die Zufriedenheit der Ratsuchenden mit der gefundenen Lösung. Die **Wahl des richtigen Zeitpunkts** bzw. der richtigen Zeitpunkte wird nicht zuletzt auch von der jeweiligen Beratungsart abhängen: Soll die Beratung überwiegend Informationsdefizite beheben, könnte eine einmalige Erhebung ausreichen. Wird hingegen in einem langen Prozess die Durchführung von Lösungsschritten begleitet, könnte es sinnvoll sein, nicht nur im Verlauf des Prozesses und zu seinem Abschluss, sondern auch ein Jahr oder sogar später nach seinem Abschluss Befragungen durchzuführen.

Um inhaltliche Informationen zu gewinnen, lohnt es sich erfahrungsgemäß, die Ratsuchenden zu ihren Interessen und Vorlieben zu befragen, wofür sich **offene Fragen** besonders gut eignen. Beispielsweise können die Ratsuchenden befragt werden, „mit welchen Wünschen sie die Beratung aufgesucht haben“, oder „welche Anregungen sie zur Gestaltung des Fragebogens haben“. Trotz ihres hohen Werts, empfiehlt es sich, nicht zu viele offene Fragen zu stellen, da sowohl ihre Beantwortung, als auch ihre Auswertung aufwändig ist. Im Gegensatz zu solchen offenen Fragen stehen **geschlossene Fragen**, die besonders geeignet sind, wenn „Ja/Nein“-Antworten erwünscht sind, ein Aspekt bewertet werden soll, z.B. „ob die erhaltenen Informationen nützlich waren“. Bewährt haben sich für die Bewertung von **geschlossenen Aussagen** wie „Die Atmosphäre hat mir gefallen“ auch **Skalen**, z.B. von „Trifft zu“ bis „Trifft nicht zu“ oder Smileys (☺ etc.). Die **Vergabe von Noten**, wie sie in der Schule üblich ist, ist indes nicht gut geeignet, da Noten meist als persönliche Bewertungen verstanden werden und kaum jemand seine Beraterin oder seinen Berater mit einer „Sechs“ bestrafen möchte (auch wenn etwas übersehen wurde). Grundsätzlich sollte auch darauf geachtet werden, die **Zahl der Fragen** klein zu halten, da überlange Fragebögen generell Unwillen auslösen können.

Wie die obigen Ausführungen zeigen, ist eine Einschätzung der Erwartungen und Voraussetzungen, welche die Ratsuchenden in die Beratung mitbringen, sehr wichtig für die Zusammenstellung und Formulierung der richtigen Fragen. Hilfreich kann hierfür eine **Zielgruppenanalyse** sein, bei der auf vielfältiges Wissen zurückgegriffen werden kann, z.B. auf die Kenntnisse der Beratenden ebenso wie auf Fachliteratur zu verschiedensten Zielgruppen. Sind die Ratsuchenden einer Organisation sehr unterschiedlich, empfiehlt sich entweder ein eher genereller, leicht verständlicher Fragebogen für alle oder die Entwicklung verschiedener Fragebögen für spezielle Zielgruppen. Für Organisationen, die sich in ihrer Beratung auf spezielle Zielgruppen beschränken, lassen sich auch weitaus spezifischere Fragen formulieren.

Für die Konzeption, Entwicklung und Auswertung von Kunden-Befragungen bieten sich oft Kooperationen mit Hochschulen an. Innerhalb von Praktika oder Examensarbeiten zu Auswertungsthemen können Studierende ihre wissenschaftlichen Fähigkeiten entwickeln und sehr wertvolle Erfahrungen für ihr späteres Berufsleben gewinnen. Zur Unterstützung bei der Konzeption dienen weiterhin die QER-Tools 02 und 03, die einerseits eine Übersicht und Kategorisierung von „Items“ (d.h. Fragen), andererseits einen Beispielfragebogen darstellen.

**QER-Tool 03 – Fragebogen für Ratsuchende zu prozessbezogenen Qualitätsmerkmalen**

Hierbei handelt es sich um eine Zusammenstellung von Items, die jene Indikatoren der prozessbezogenen Qualitätsmerkmale P1-4 abdecken, für die es besonders sinnvoll ist, sie durch eine Befragung der Ratsuchenden zu erheben. Je nach Art, Kontext und Zielgruppe sowie Zeitpunkt der Erhebung sollten passende Items ausgewählt und sprachlich angepasst werden. Der Schwerpunkt des Fragebogens liegt auf einem Einsatz direkt nach einer Beratung.

Nr.	Qualitätsmerkmal / Indikator	Items für den Ratsuchenden-Fragebogen	Skala
1.	P1.B1. Ernst genommen und sicher fühlen, tragfähige Beziehung	Ich habe mich im Gespräch ernst genommen und sicher gefühlt.	☺ ☹ ☺
2.	P1.B9. Situationsadäquate Nähe und Distanz	Die Beraterin / der Berater war einfühlbar ohne in meine Privatsphäre einzudringen.	☺ ☹ ☺
3.	P1.B2. Berücksichtigung verbaler und nonverbaler Kommunikationsebenen	Die Beraterin / der Berater hat mich gut verstanden.	☺ ☹ ☺
4.	P1.B3. & P2.B4 Transparenz des Gesprächsverlaufs, Setting; Einsatz von Methoden	Der Gesprächsverlauf und die verwendeten Methoden waren für mich nachvollziehbar und sinnvoll.	☺ ☹ ☺
5.	P1.B7. & P1.B8 Berücksichtigung des Hintergrunds, Respektvolle Haltung, Wertschätzung der Person (B7 ohne Authentizität)	Die Beraterin / der Berater hat mich als Person, mit meinem Hintergrund und meinen Erfahrungen respektiert und wertgeschätzt.	☺ ☹ ☺
6.	P1.B7. Authentizität der Beraternen (ohne Reflexion des Hintergrunds, s. Item 5)	Die Beraterin / der Berater war mir gegenüber offen und ehrlich.	☺ ☹ ☺
7.	P2.B3. Gemeinsame Herausarbeitung der Erwartung an das Beratungsergebnis	Mir ist klar, wie mir die Beratung nützlich sein könnte.	☺ ☹ ☺
8.	P2.B2. & P3.B1. Besprechung des Anliegens des Ratsuchenden, Identifikation der Situation des Ratsuchenden sowie beeinflussender Faktoren	Wir haben über alle wichtigen Aspekte meiner Frage/meines Anliegens gesprochen.	☺ ☹ ☺
9.	P2.B3. Auftrags- und Zielklärung	Die vereinbarte Zielsetzung der Beratung entspricht meinen Vorstellungen.	☺ ☹ ☺
10.	P3.B2. Erhebung der Kompetenzen und Ressourcen, Interpretation in diskursiver Vorgehensweise (1)	Wir haben gemeinsam überlegt, welche Fähigkeiten und Möglichkeiten ich habe.	☺ ☹ ☺
11.	P3.B2. Erhebung der Kompetenzen und Ressourcen, Interpretation in diskursiver Vorgehensweise (2)	Ich fühle mich in meinen Fähigkeiten bestärkt.	☺ ☹ ☺
12.	P3.B3. Für das Anliegen relevante Abläufe, Muster werden identifiziert.	Mir ist jetzt klarer, was alles meine Wünsche beeinflusst.	☺ ☹ ☺
13.	P3.B4. Herausarbeitung für das Anliegen relevanter Ziele, Werte und Motive	Ich weiß jetzt genauer, was ich will und was mir wichtig ist.	☺ ☹ ☺

14.	P4.B1. Herausarbeitung von Ressourcen zur Entwicklung von Lösungen	Mir sind heute weitere Möglichkeiten klar geworden, wie ich vorgehen kann.	☺ ☹ ☺
15.	P4.B2. Besprechung gemeinsamer Entwicklungsmöglichkeiten, Erarbeitung von Alternativen	Wir haben eine Lösung/ Lösungen erarbeitet, die mich in meinem Anliegen weiterbringen könnten.	☺ ☹ ☺
16.	P4.B4. Vermittlung von zielgruppengerechter Information; Hinweise auf Informationsquellen	Ich habe passende Informationen und geeignete Hinweise zu Informationsquellen bekommen.	☺ ☹ ☺
17.	P4.B5. Reflexion und Bewertung von Information mit Ratsuchenden in Hinblick auf Anliegen	Neue Informationen haben wir gemeinsam auf ihre Wichtigkeit für meine Frage /mein Anliegen überprüft.	☺ ☹ ☺
18.	P4.B6. Anbieten von Folgeberatungen bei weiterem Beratungsbedarf	Ich wurde auf weitere passende Angebote hingewiesen, die mir nutzen könnten.	☺ ☹ ☺
19.	P4.B7. Resümee über Beratungsverlauf- und Ergebnisse	Die Beraterin/ der Berater und ich haben den Verlauf der Beratung betrachtet und die Ergebnisse zusammengefasst.	☺ ☹ ☺

## Systematisierung des Beratungsfeldes

Die folgende Übersicht bietet eine systematisierte Darstellung des Feldes der Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung. Wobei die Grenzen zwischen den einzelnen Teilfeldern zum Teil fließend sind und es Überschneidungen, beispielsweise im Beratungsangebot oder den Zuständigkeiten, gibt. Über das charakterisierte Feld hinaus gibt es weitere Felder in denen Beratung zu Bildung, Beruf und Beschäftigung als Teilaspekt stattfindet, z.B. in der medizinischen, therapeutischen oder juristischen Beratung. Diese Felder können im Rahmen des Projektes weitgehend nicht berücksichtigt werden.



Lebenslauf	Berufsbildende Schule / Berufsausbildung	Studium	Berufsphase - Familienphase - (vorübergehend) ohne Beschäftigung	(Vor-) Ruhestand / Rente
Schulische Beratung Berufsberatung Berufs(wahl)beratung	Ausbildungsberatung Berufs(wahl)beratung	Studienberatung Berufs(wahl)beratung	Weiterbildungsberatung Berufsaufbahnberatung Kariereberatung / Coaching / Supervision	
Einschulung / Schulwahl Schullaufbahnfragen	Berufliche Entwicklung und Bildung Ausbildungsplatzfragen	Studienwahl und -planung Studiengestaltung	Karriereplanung / Personalentwicklung Stellenwechsel, Berufs(wieder)leinstieg, (drohende) Arbeitslosigkeit	Gestaltung des Übergangs Weiterführung einer Berufstätigkeit
Orientierung / Wahl von Beruf, Ausbildung, Studium	Lern- / Motivations- / Prüfungsprobleme Wechsel / Abbruch / Drop-Out Übergang in den Beruf		Recruitment-Beratung (u.a. Employer Branding, War for Talent) (vorübergeh.) Arbeitsunfähigkeit	Einsatz als Senior Expert
Allgemeiner Wissenserwerb und Kompetenzentwicklung / Allgemeinbildung / Fort- & Weiterbildung / Politische Bildung / Ehrenamt / Beirat / Aufsichtsrat				
Träger & Anbieter-Organisationen	Klassen- / Beratungslehrer & Schulleamt	(Fach-) Studienberater / Dozenten	Arbeitgeberverbände	
	Betriebliche und überbetriebliche Ausbildungsstätten / Duale Hochschulen Fachschulen, (Fach-) Hochschulen / Studienberatung / Career Center Fach- und Berufsverbände		Weiterbildungseinrichtungen Arbeitnehmervertreter / Gewerkschaften	
Bundesagentur für Arbeit, Bund & Länder, kommunale Träger, private & konfessionelle Träger / Wohlfahrtsverbände / Vereine / Stiftungen, Selbstständige / Freiberufliche, Individuen				
Zielgruppen	Auszubildende / Berufs(fach)schüler	Studierende	Berufstätige / Arbeitslose	(Vor-)Ruheständler
	Sondergruppen wie z.B. Menschen mit Behinderung, mit Migrationshintergrund, mit Sonder- und Hochbegabung			

Diskussionsstand\_100225

Offener Koordinierungsprozess zur Qualitätsentwicklung

IBW - Universität Heidelberg