

Ein Qualitätskonzept für die Beratung von Menschen mit Migrationshintergrund

Ergebnisse aus dem Verbundprojekt
„Beratungsqualität in Bildung, Beruf und Beschäftigung“
des Nationalen Forums Beratung e.V. (*nfb*)
und der Forschungsgruppe Beratungsqualität
am Institut für Bildungswissenschaft der Ruprecht-Karls-Universität
Heidelberg (IBW)

Workshop im Rahmen des IQ-Kongresses 2014, Berlin



Gesellschaftspolitische Anforderungen an Beratungsdienstleistungen in Bildung, Beruf und Beschäftigung

- **Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungsberatung hat einen Beitrag zur Erreichung wichtiger gesellschaftspolitischer Ziele zu leisten:**
 - **Stärkung der Selbstorganisationsfähigkeit**
 - **Entwicklung der Bildungs- und Begabungspotenziale**
 - **Gesellschaftliche Teilhabe / soziale Inklusion**
 - **Verbesserung der Funktionsfähigkeit des Bildungswesens und des Arbeitsmarktes**
 - **Förderung, Integration und Sicherung der Beschäftigungsfähigkeit in einer ständig sich wandelnden Arbeitswelt**



Defizite gegenwärtiger Beratung – auch im Kontext von Zuwanderung

- Mangelnde Transparenz der Beratungsangebote
- Begrenzte Zugangsmöglichkeit und Erreichbarkeit
- Fehlende Orientierungshilfen bei Fülle von Informationen
- Mangelnde Vernetzung der Beratungsstellen
- Geringe Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien
- Eingeschränkte Kenntnisse über aktuelle Entwicklungen
- Mangelnde Akzeptanz



Ansprüche der Ratsuchenden – auch der Zuwanderer

- Qualität und Professionalität in der Beratung
- Übergreifende Informationen und Orientierungshilfen zu den Möglichkeiten der Beratung
- Offene, niederschwellige und kundenfreundliche Zugänge zu den unterschiedlichen Beratungsformen
- Persönliche Beratung entsprechend der individuellen Bedürfnisse und der bisherigen Biografie
- Nutzen für den individuellen Lebens- und Berufsweg



Folgerungen für die Qualitätsentwicklung in der Beratung

- Erhöhung der Transparenz und Verbesserung des Zugangs zu Angeboten der Bildungsberatung
- Verbesserung der Qualität der Angebote und der Professionalität des Personals in der Bildungsberatung
- Qualitätsentwicklung als kontinuierliche Prozesse in der Bildungsberatung



Bisherige Ergebnisse des Verbundprojektes „Qualitätsentwicklung Beratung“

Gemeinsames Beratungsverständnis

Konzept für eine kontinuierliche Qualitätsentwicklung
- der Qualitätsentwicklungsrahmen

Übergreifende Merkmale guter Beratung

Professionelle Kompetenz für die Beratung

Verständigung über verbindliche Qualitätsstandards in der Beratung
(*Beratungsprozess noch nicht abgeschlossen*)



Gemeinsames Beratungsverständnis

Beratung ist ein Angebot, das Individuen in allen Phasen ihres Lebens - in Bildung, Beruf und Beschäftigung - darin unterstützt, ihre Interessen, Fähigkeiten und Kompetenzen zu erkennen, Handlungsproblematiken zu bearbeiten und Entscheidungen zu treffen, um eigenverantwortlich ihre persönlichen Bildungs- und Berufsbiografien zu gestalten.“



Merkmale guter Beratung

In einem breit angelegten, über alle Beratungsfelder hinwegreichenden Prozess wurden mit Experten aus Praxis und Wissenschaft insgesamt 19 Qualitätsmerkmale entwickelt und in unterschiedlichen Beratungseinrichtungen erprobt:

Übergreifende (Ü)

- *Beispiel:* Das Beratungshandeln sowie das beratungsrelevante organisationale und politische Handeln orientieren sich an den Anliegen und Ressourcen der Ratsuchenden.

Beratungs**P**rozess (P)

Beraterin/Berater (**B**)

Organisation (**O**)

Gesellschaft (**G**)



Professionelle Kompetenz für die Beratung

Die Kompetenzen für Beraterinnen und Berater wurden parallel zu den Qualitätsmerkmalen entwickelt.

Beispiel: Beratende sind bereit und fähig, sich in ihrem Beratungshandeln, ihrem organisationsbezogenen Handeln sowie ihrem beratungsrelevanten politischen Handeln an den Anliegen und Ressourcen der Ratsuchenden zu orientieren.

- **Ziel:** Stärkung der Professionalität der *Beratenden*
- **Funktionen:**
 - Entscheidungs- und Orientierungshilfe für *Beratungsorganisationen*
 - Referenzrahmen für *Anbieter von Aus- und Weiterbildung*
 - Orientierungsrahmen für *(förder)politische Entscheidungsträger/innen*
 - Orientierungshilfen für *Ratsuchende* zur Identifizierung beraterischer Professionalität und Qualität
 - Forschungsgrundlage für *Wissenschaftler/innen*



Ziel: Verständigung über gemeinsam getragene verbindliche Qualitätsstandards in der Beratung

- Qualitätsstandards sind – im Gegensatz zu den Qualitätsmerkmalen - **normative Setzungen**, die von Beratenden, Beratungsanbietern und von der Politik gemeinsam getragen und anerkannt werden.
- Qualitätsstandards für die Beratung sollen:
 - Klar und verständlich, übersichtlich und handhabbar sein.
 - Die Handelnden/Verantwortlichen möglichst direkt ansprechen und aktives Handeln einfordern.
 - Klare Maßstäbe setzen.
 - Möglichst für alle Beratungsfelder und Beratungsformate gültig sein.
 - Anpassungen an unterschiedliche Rahmenbedingungen zulassen.

Drei Ebenen der Qualitätsstandards

Ebene 1: Standard

- **Kurz, prägnant, plakativ**

Ebene 2: Kriterien

- konkretisieren den Standard,
- beschreiben ihn detaillierter
- adressieren verantwortliche Handlungsebene
(Beratende, Organisation, Politik)

Ebene 3: Kommentar

- Auslegung, Anwendungshilfen für verschiedene Beratungsfelder
- Hinweise auf Analyse- und Messinstrumente zur Überprüfung



Drei Ebenen der Qualitätsstandards

Beispiel

- **Beispiel Ebene 1: Standard**

Ü3 - „Gute Beratung ist für Ratsuchende leicht zugänglich, transparent und nachvollziehbar.“

- **Beispiel Ebene 2: Kriterien**

Ü3 o1 – „Die Führung der Beratungsorganisation stellt sicher, dass Zielsetzung, Inhalte und Struktur des Beratungsangebots öffentlich bekannt und für alle Zielgruppen leicht zugänglich gemacht werden.“

- **Beispiel Ebene 3: Kommentar**

Überprüfung durch Analyse der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit einer Beratungsorganisation (Flyer, Plakate, Broschüren, Internetauftritt, zielgruppengerechte Ansprache, Präsenz bei Veranstaltungen, usw.).



Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Theodor Verhoeven

*Nationales Forum Beratung in Bildung,
Beruf und Beschäftigung*

www.forum-beratung.de

www.beratungsqualitaet.net

