Qualifizierungsberatung in Berlin

Netzwerktag: Qualifizierungsberatung

Austausch, Dialog, Reflexion

Dokumentation des Netzwerktages

Berlin, 13. Mai 2014

EUROPÄISCHE UNION
Europäischer Sozialfonds
Investition in Ihre Zukunft

ESF
...eine Chance durch Europa!

Senatsverwaltung
für Arbeit, Integration
und Frauen

be Berlin

Berlin Arbeit

Redaktion: Frank Schröder, Christel Weber, Sibel Kara

Fotos: Sarah Bindokat

Gesetzt von: Brand New History (www.brandnewhistory.net)

Druck: Motiv Offset Druckerei (www.motivoffset.de)

Die Publikation wurde mit Mitteln der Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen des Landes Berlin und des Europäischen Sozialfonds im Rahmen des Programms BerlinArbeit finanziert.

Inhalt und Programm

09.00 Uhr **Eröffnung des Netzwerktags**
Boris Velter, Staatssekretär für Arbeit
Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen des Landes Berlin

09.20 Uhr **Wir haben eine Qualifizierungsberatung genutzt, um …**
Kay Kaden, Lechmann Engineering GmbH, und Susann Zibulski, gsub mbH

09.35 Uhr **Wir haben eine Qualifizierungsberatung genutzt, weil …**
Silvia Gehrmann, Evangelisches Seniorenheim Albestraße gGmbH, und Katharina Thiele, kontinuum e.V.

09.50 Uhr **Was verstehen wir unter Qualifizierungsberatung?**
Thesen und Antworten aus dem Diskussionsprozess der AG Qualifizierungsberatung Berlin
Frank Schröder, k.o.s GmbH

10.25 Uhr **Posterpräsentation und Marktplatz Qualifizierungsberatung**
Vorstellungsrunde diverser Anbieter und Akteure im Plenum

11.00 Uhr **Netzwerk – Austausch und Gespräche rund um den Marktplatz**
Offene Besuche und Gelegenheiten zum Kennenlernen im Foyer

13.00 Uhr **Thementische zur Qualifizierungsberatung. Wie geht das?**
Moderierte Arbeitsgruppen – 3* 30 Min. im Wechsel

1. „Miteinander, voneinander lernen. Wie und Was? KMU im Austausch."
   Andreas Rheinhardt und Katharina Thiele, kontinuum e.V.

2. „Welche Möglichkeiten bestehen, um Unternehmen für die Qualifizierungsberatung zu gewinnen? – Akquisitionsstrategien" und „Wie komme ich zu meinen Kunden?"
   Rolf Kuhlmann, Projekt JobMotion

3. „Welche Kompetenzen braucht ein/eine Qualifizierungsberater/in?"
   Grit Markert, IHK-Berlin, und Martin Rode

4. „Ein schwieriger Gesprächsverlauf – Was man alles so falsch machen kann?"
   Steffen Murawski und Juliane Römer, Bundesagentur für Arbeit, RD Berlin-Brandenburg

14.45 Uhr **Abschlussrunde im Plenum**
Ergebnisse aus den Arbeitsgruppen, kurz präsentiert.
„Das nehme ich mir vor! – Das nehme ich heute mit!"

15.30 Uhr **Ende und offener Ausklang**

Gesamtmoderation: Tobias Funk, k.o.s GmbH

Netzwerktag: Qualifizierungsberatung

Eröffnungsbeitrag

Boris Velter
Staatssekretär für Arbeit

Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen
des Landes Berlin

Liebe Leserinnen und Leser,

ein hohes Qualifikationsniveau von Beschäftigten ist von zentraler Bedeutung für die wirtschaftliche Entwicklung und die Wettbewerbsfähigkeit sowie die Attraktivität unserer Region. Für die Fachkräftesicherung und -entwicklung sind Initiativen in unterschiedlichen Bereichen erforderlich. Dies ist umso notwendiger angesichts einer zunehmend globalisierten Wirtschaft und Arbeitswelt, in der Bildung und Lebenslanges Lernen als Schlüsselbegriffe gelten – in kurzen Worten beschreibt es zugleich die Herausforderungen des Arbeitsmarkts, deren Bewältigung wir uns als Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen zur Aufgabe gemacht haben.

Ein wichtiges Element dafür ist die betriebliche und arbeitsplatzbezogene Qualifizierung, damit die Beschäftigten in Berliner Unternehmen ihre Kompetenzen fortlaufend anpassen und weiterentwickeln können. Wir wissen, dass die Notwendigkeit zur Steigerung von betrieblichen Qualifizierungsanstrengungen immer mehr zunimmt. Stichworte wie technologischer Wandel oder demografischen Entwicklung haben eben auch weitreichende Auswirkungen auf die wesentliche Ressource für den wirtschaftlichen Erfolg eines Unternehmens: die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Mit BerlinArbeit haben wir es uns zum Ziel gesetzt „Berlin zu einem TOP-Standort für Fachkräfte" zu machen. Dazu brauchen wir mittel- und langfristig gut qualifizierte Fachkräfte auf allen Ebenen. Wir brauchen Beschäftige, die das erforderliche Wissen haben, um ihren unverzichtbaren Beitrag zum wirtschaftlichen Erfolg des Unternehmens zu leisten.

Qualifizierungsberatung soll vor diesem Hintergrund Unternehmen kompetente, offene und neutrale Informationen sowie Unterstützung und Begleitung zur Lösung von Qualifizierungsfragen bieten. Eine vernetzte, transparente und systematische Qualifizierungsberatung für kleine und mittelständische Unternehmen in Berlin anzubieten und zu gestalten, ist Anspruch wie auch Herausforderung einer erfolgreichen und überfachlichen Qualifizierungsberatung.

Ziel des Netzwerktages Qualifizierungsberatung war es verschiedene Anbieter, Angebote und Akteure im Aufgabenbereich von Qualifizierungsberatung zueinander zu bringen und so die Gelegenheit für einen erweiterten Einblick in die bisherige Praxis der Qualifizierungsberatung sowie in die Arbeit der seit zwei Jahren regelmäßig sich austauschenden AG Qualifizierungsberatung zu geben.

Ich freue mich, dass wir mit dem ersten Netzwerktag einen fachlichen Dialog unterschiedlicher Akteure und Partner begonnen haben, gemeinsam Ansätze, Kenntnisse und Erfahrungen kennen zu lernen und auszutauschen – zur Gestaltung einer guten und qualitätsvollen Qualifizierungsberatung für Unternehmen in Berlin.

Das Netzwerk Qualifizierungsberatung in Berlin

Qualifizierungsberatung in Berlin

Berlin Partner

für Wirtschaft und Technologie GmbH
Bereich Talent Services
Fasanenstr. 85
10623 Berlin
David Kremers
Tel +49 30 - 46302 353
david.kremers@berlin-partner.de

Einstiegsberatung …

zur Fachkräftesicherung und Personalentwicklung

QUALIFIZIERUNGSBERATUNG IN BERLIN

- Vernetzung zu jeweiligen Fachexperten für Vertiefung
- Vorauswahl von Hochschulen, Förderprogrammen und Bildungsdienstleistern

KMU und Großbetriebe
Berlinweit in allen Bezirken
alle Branchen (außer Einzelhandel, Bau, HoGa)
www.berlin-partner.de

Qualifizierungsberatung in Berlin

Bundesagentur für Arbeit

Arbeitgeber-Service Qualifizierungsberatung

für die Bezirke Friedrichshain-Kreuzberg, Lichtenberg, Marzahn-Hellersdorf und Mitte:
Berlin-Mitte.Arbeitgeber@arbeitsagentur.de

für die Bezirke Charlottenburg-Wilmersdorf, Pankow, Reinickendorf und Spandau:
Berlin-Nord.Arbeitgeber@arbeitsagentur.de

für die Bezirke Neukölln, Steglitz-Zehlendorf, Tempelhof-Schöneberg und Treptow-Köpenick:
Berlin-Sued.Arbeitgeber@arbeitsagentur.de

Steffen.Murawski@arbeitsagentur.de
Tel +49 30 - 5555 99 5283

Einstiegsberatung …

zur Fachkräftesicherung und Personalentwicklung

QUALIFIZIERUNGSBERATUNG IN BERLIN

- Initiierung von Qualifizierungsverbünden und Netzwerkaufbau
- Bildungscontrolling
- Umsetzung von WeGebAU-Förderungen

KMU
Alle Branchen
(ohne Einschränkungen)

Qualifizierungsberatung in Berlin

gsub-Projektegesellschaft mbh

„Qualifizierungsberatung in Unternehmen"
c/o Bezirksamt Neukölln von Berlin,
Wirtschaftsförderung
Karl-Marx-Str. 83
12040 Berlin
Susann Zibulski
Tel +49 30 - 90239 3366
susann.zibulski@gsub.de

Einstiegsberatung und Vertiefende Beratung …

zur Fachkräftesicherung und Personalentwicklung

QUALIFIZIERUNGSBERATUNG IN BERLIN

- kostenfrei, trägerneutral, Vor-Ort
- Unterstützung bei der Beantragung von Fördermitteln
- Sensibilisierung für Geringqualifizierte

KMU,
branchenoffen,
in den Bezirken: Neukölln, Steglitz-Zehlendorf, Tempelhof-Schöneberg, Treptow-Köpenick
www.gsub.de

Qualifizierungsberatung in Berlin

IHK Berlin

Fasanenstr. 85
10623 Berlin
Grit Markert
Tel. +49(0)30 - 31510-809
grit.markert@berlin.ihk.de

Einstiegsberatung und Vertiefende Beratung …

zur Fachkräftesicherung und Personalentwicklung

QUALIFIZIERUNGSBERATUNG IN BERLIN

- Ausbildungsberatung (Hoheitlicher Auftrag)
- Existenzgründungsberatung
- Anerkennungsberatung u.a.

Berliner Unternehmen
(speziell Mitglieder, Ausbildungsbetriebe)
Alle Branchen
www.ihk-berlin.de

Vorstellungsrunde der Partnerorganisationen der AG Qualifizierungsberatung. Mit vergleichbaren Profilen stellen die Partnerinnen und Partner ihre Angebote und Zugänge der Qualifizierungsberatung vor.

Qualifizierungsberatung in Berlin

kontinuum e.V.

Ziegelstr. 30
10117 Berlin
Andreas Reinhardt
Katharina Thiele
Tel +49 30 – 2859 8382
info@kontinuum-berlin.de

Einstiegsberatung und Vertiefende Beratung …

zur Fachkräftesicherung und Personalentwicklung

QUALIFIZIERUNGSBERATUNG IN BERLIN

- Ausstellung von Gutscheinen für die Bildungsprämie
- Existenzgründungsberatung
- Moderation von Arbeitskreisen und Unternehmens-Stammtischen

KMU der Gesundheitswirtschaft
Schwerpunkt: Pflege
www.kontinuum-berlin.de

Qualifizierungsberatung in Berlin

k.o.s GmbH

Am Sudhaus 2
12053 Berlin
Indra Kühlcke
Rieke Häfner-Wernet
Tel +49 30 - 2887 56510
info@kos-qualitaet.de

Einstiegsberatung …

zur Fachkräftesicherung und Personalentwicklung

QUALIFIZIERUNGSBERATUNG IN BERLIN

- Beratung für ausbildende Betriebe zur Ausbildungsqualität
- Förderung der Vernetzung und Qualität Qualifizierungsberatung
- UnternehmensWert:Mensch Beratung

KMU
Alle Branchen, berlinweit
www.kos-qualitaet.de

Qualifizierungsberatung in Berlin

Verband der Metall- und Elektroindustrie in Berlin und Brandenburg e.V.

Am Schillertheater 2,
10625 Berlin
Jutta Wiedemann,
Tel +49 30 - 31005207
wiedemann@vme-net.de

Einstiegsberatung und Vertiefende Beratung …

zur Fachkräftesicherung und Personalentwicklung

QUALIFIZIERUNGSBERATUNG IN BERLIN

- Erstellung einer Altersstrukturanalyse
- Ermittlung von Handlungsfeldern durch eigenen Fachkräftecheck
- Individuelle Beratung und Begleitung

Mitgliedsunternehmen VME und AWB
ZUKUNFT PERSONAL
www.fachkräftesicherung.de

Qualifizierungsberatung in Berlin

zukunft im zentrum GmbH

Rungestraße 19
10179 Berlin
Rolf Kuhlmann
Tel. +49 30 - 2787 3384
r.kuhlmann@ziz-berlin.de

Einstiegsberatung und Vertiefende Beratung …

zur Fachkräfteentwicklung und Personalentwicklung

QUALIFIZIERUNGSBERATUNG IN BERLIN

- Kombination mit einem Koordinierungsservice für die Nachqualifizierung
- Schnittstelle zum Demographie Netzwerk e.V. (ddn)

KMU
alle Branchen
www.ziz-berlin.de

„Wir haben eine Qualifizierungsberatung genutzt, um …“

Kay Kaden
Lechmann Engineering GmbH

und

Susann Zibulski
gsub mbH

im Gespräch

… um eine an den betrieblichen Bedarfen orientierte Weiterqualifizierung zu ermöglichen bzw. zu unterstützen.

Das Projekt „Qualifizierungsberatung in Unternehmen“ unterstützt kleine und mittlere Unternehmen bei der Ermittlung von Weiterbildungsbedarf und bei der Auswahl eines geeigneten Weiterbildungsangebotes. Betriebliche Kontakte entstehen in der engen Zusammenarbeit mit der bezirklichen Wirtschaftsförderung und dem Arbeitgeberservice der Bundesagentur für Arbeit im Agenturbereich Berlin Süd.

Die Lechmann Engineering GmbH ist ein metallverarbeitendes Unternehmen mit 50 Mitarbeitenden. Um dem Fachkräftemangel in der Branche zu begegnen und auch um das Personal an das Unternehmen zu binden, investiert das Unternehmen in die Personalentwicklung. Laut Herrn Kaden sollen insbesondere auch Quereinsteiger, die über keinen entsprechenden Berufsabschluss verfügen, durch Weiterbildung qualifiziert werden.

Er wünscht sich hierbei größere Flexibilität, um durch Weiterqualifizierung einen Berufsabschluss zu erreichen.

Zusätzlicher Bedarf an englischen Sprachkenntnissen entstand beispielsweise, weil das Unternehmen neue Kunden in Skandinavien gewinnen konnte. Die Qualifizierungsberatung unterstützte hierbei, aus der Vielzahl von Angeboten eine nach Ort, Zeit und Kosten passende Weiterbildung zu finden. Ähnlich wurde im Bereich Druck eine auf den betrieblichen Bedarf abgestimmte, geeignete Mitarbeiterfortbildung zu neuen Technologien mit Hilfe der Qualifizierungsberatung gefunden.

Entscheidend für den Erfolg von Qualifizierungsberatung sind aus Sicht der Kooperationspartner die Kontinuität der Zusammenarbeit, das gute Zusammenwirken aller regionalen Akteure und nicht zuletzt die Möglichkeit, für Unternehmen verschiedene Wege der Qualifizierung bereit zu halten.

Silvia Gehrmann
Evangelisches Seniorenheim
Albestraße gGmbH

und

Katharina Thiele
kontinuum e.V.

im Gespräch

… weil Fortbildungen, Motivation und Bindung zentrale Personalentwicklungsfragen in Alten- und Pflegeeinrichtungen sind.

Aus einer Umfrage unter 100 Pflegeeinrichtungen sind zwei Arbeitskreise mit Vertreterinnen und Vertretern interessierter Alten- und Pflegeeinrichtungen bei kontinuum e.V. entstanden, die sich mit den Themen „Führung“ und „Interkulturelle Pflege“ beschäftigen.

Gegenstand der Arbeitskreise ist es zu klären, welcher Qualifizierungsbedarf für die Unternehmensleitungen und für das Personal der beteiligten Einrichtungen besteht, wie dieser Bedarf angemessen beantwortet und unter den gegebenen Rahmenbedingungen umgesetzt werden kann. Frau Gehrmann, Leiterin des evangelischen Seniorenheims Albestraße, zog eine positive Bilanz aus ihrer Beteiligung am Arbeitskreis „Führung“.

Ein Ergebnis des Arbeitskreises mit den vier beteiligten Pflegeeinrichtungen ist der Zusammenschluss zu einem „kleinen“ Qualifizierungsverbund. In Kooperation mit einem externen Bildungsdienstleister wurde gemeinsam eine gerontopsychiatrische Fortbildung für die Pflegehelfer/innen inhaltlich konzipiert und organisiert. Die Fortbildung findet wechselseitig in den vier Pflegeeinrichtungen statt. Dabei wurde abgewogen, in welchem zeitlichen Umfang die Fortbildung durchgeführt werden kann und ob sich das Leitungspersonal selbst an der Umsetzung beteiligt.

Wesentlich war zu klären, wie sich die Fortbildung mit dem laufenden Arbeitsaufkommen in guter Weise vereinbaren lässt. Die inzwischen gestartete Fortbildung wird im Arbeitskreis regelmäßig besprochen und auf ihre Praxisangemessenheit hin evaluiert.

Weiterer Qualifizierungsbedarf, der sich für die beteiligten Unternehmensleitungen gezeigt hat, sind die Motivation und die Bindung von Mitarbeitenden – ein Thema, das vor dem Hintergrund häufigen Personalwechsels, eines hohen Krankenstandes und der schwierigen Suche nach geeignetem Personal im Pflegebereich eine zentrale Bedeutung hat.

Die Qualifizierungsberatung informiert zu Fördermitteln und berät zu geeigneten Weiterbildungsmaßnahmen. Die Beteiligung am Arbeitskreis ist für Frau Gehrmann eine Möglichkeit, die in der Pflege gesetzten Qualitätsstandards auch praktisch einzulösen.

Was verstehen wir unter Qualifizierungsberatung?

Frank Schröder
k.o.s GmbH, Geschäftsführer

Aufgabe der Qualifizierungsberatung ist es, Unternehmen bei der Personalentwicklung, Fachkräftesicherung und in Qualifizierungsfragen kompetent und neutral zu unterstützen!

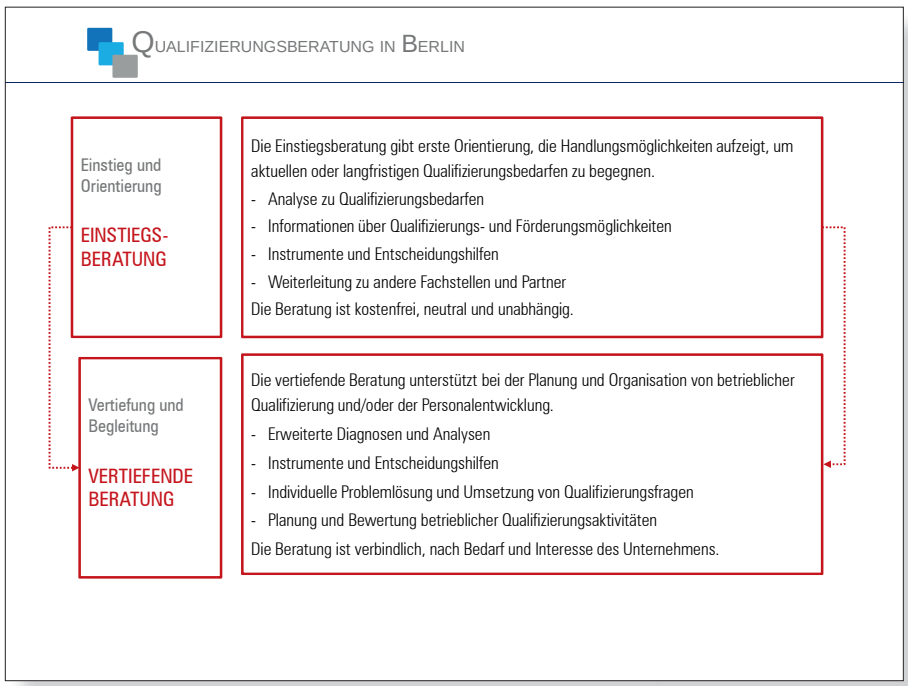
Die Fachkräftesicherung durch gezielte Qualifizierung von Beschäftigten zu fördern und dafür branchenbezogene und -übergreifende Strategien und Maßnahmen zu entwickeln sind Ausgangspunkte gewesen für eine Vernetzung zur Qualifizierungsberatung in Berlin. Eine 2012 durch die Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen ins Leben gerufene „AG Qualifizierungsberatung" diskutiert Fragen der Umsetzung und Entwicklung.

Die AG Qualifizierungsberatung versteht sich als eine Vernetzungs- und Reflexionsplattform, auf der sich die beteiligten Anbieter über den Gegenstand, das Verständnis, die Struktur und die Leistungsfähigkeit sowie die spezifische Qualität von Qualifizierungsberatung verständigen können. Insbesondere soll herausgearbeitet werden, wie sich Qualifizierungsberatung von einer allgemeinen Unternehmensberatung abgrenzen lässt. Sie dient weiterhin dem Informationsaustausch über wesentliche Angebote, die für die Qualifizierungsberater/innen wie für ihre Kunden von Nutzen sind.

Frank Schröder, Geschäftsführer der k.o.s GmbH und fachlicher Moderator der AG, stellte in einem zusammenfassenden Rückblick die Netzwerkarbeit und den Zwischenstand der Diskussion der beteiligten Netzwerkpartner vor.

Diskussionsschwerpunkte und Erarbeitungsschritte der AG Qualifizierungsberatung bestehen in der Beschreibung des Angebotes, der Definition der Funktion von Qualifizierungsberatung den Gestaltungsaspekten sowie der Strukturierung des Beratungsprozesses. Im Hinblick auf das Angebot wurde ein zweistufiges Angebotskonzept erarbeitet, das sich nach Reichweite, Tiefe und Spezialisierungsgrad unterscheidet und grundlegend die Einstiegsberatung gegenüber der langfristig angelegten vertiefenden Beratung abgrenzt.

Des Weiteren wurde eine Anpassung der Handlungsfelder der Berater/innen an die Erwartungshal-



tung der Unternehmen herausgearbeitet, die vor allem Klarheit über die Rollen und Funktionen der Beteiligten schaffen soll. Im Kontext der Klärung von qualitäts- und kundenorientierten Beratungsstrategien hat sich gezeigt, dass eine prozessorientierte Systematisierung der Beratungspraxis, die sich in einem von Anfang bis Ende beschreibbaren Prozesssystem abbilden lässt, hilfreich für die Gestaltung und Umsetzung von Qualifizierungsberatung sein kann.

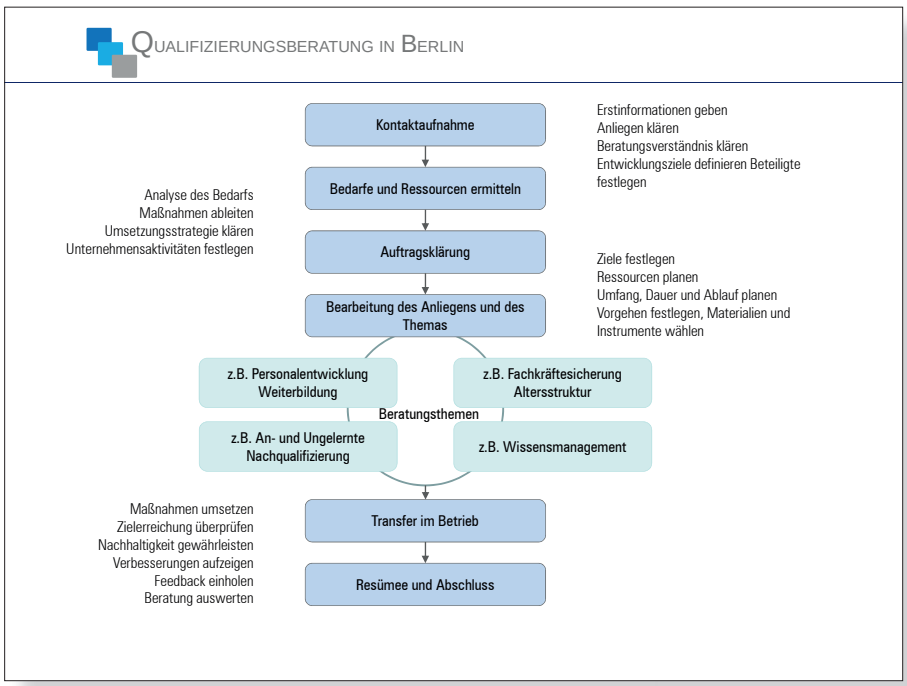
Beim Zugang zur Qualifizierungsberatung zeigt sich die besondere Bedeutung von vertrauensbildenden Ansätzen für das Unternehmensmanagement, entscheidend ist es dabei das Profil der Qualifizierungsberatung mit Bezug auf die Bedarfe zu schärfen.

Grundlegend für die Leistungen der Anbieter von Qualifizierungsberatung ist es, dass ihr Angebot neutral und zugänglich für die interessierten Unternehmen ist. Das Ziel von Qualifizierungsberatung besteht darin, gemeinsam mit den Unternehmen den Zusammenhang zwischen betrieblichen Funktionsproblemen und Qualifikationsdefiziten zu erörtern, um so die betriebliche Weiterbildung möglichst eng mit den Unternehmenszielen zu verknüpfen sowie die Anbieter-, Themen- und Methodenvielfalt in der Weiterbildung transparent und handhabbar zu machen. Qualifizierungsberatung will einen Überblick über öffentliche, unabhängige Angebote bieten und Kriterien für die Angebotsbewertung und deren Auswahl bereitstellen.

Dabei sind drei Handlungsfelder besonders relevant: die Reflexion und Steuerung von Personalentwicklung auf der Führungsebene, die Qualifizierung des Personals und die Personalbindung durch Qualifizierung.

Was sind nun die weiteren Herausforderungen für die Qualifizierungsberatung in Berlin? In jedem Fall gilt es, die Qualifizierungsberatung in Berlin mit allen beteiligten Akteuren noch stärker zu konturieren und unbeschadet der unterschiedlichen Angebotsschwerpunkte im Einzelnen eine gemeinsame Angebotsphilosophie zu entwickeln. Durch den Erfahrungsaustausch sowie die Visualisierung von Ergebnissen sollen grundlegende praxiserprobte Handlungsanweisungen für alle AG-Partner zugänglich und längerfristig in die Praxis aller Beteiligten transferierbar werden.

Auf der Basis gemeinsam ermittelter fachlicher Schnittmengen kann eine effektive Umsetzung von gut vernetzter Qualifizierungsberatung zu klar umrissenen Angebots- und Bedarfsanalysen und zu gemeinsam vereinbarten Leitsätzen führen. Die AG Qualifizierungsberatung bietet die Möglichkeit einer vertiefenden Aufarbeitung des Themen- und Handlungsfeldes: Ziel ist ein klares und breit etabliertes Qualitätsverständnis für die Qualifizierungsberatung in Berlin. Denn nur so wird die Berliner Wirtschaft von den Möglichkeiten einer guten Qualifizierungsberatung auf Dauer und in nennenswertem Umfang profitieren können



A. „Miteinander, voneinander lernen. Wie und Was? Unternehmen im Austausch.“

Andreas Rheinhardt und Katharina Thiele
Kontinuum e.V.

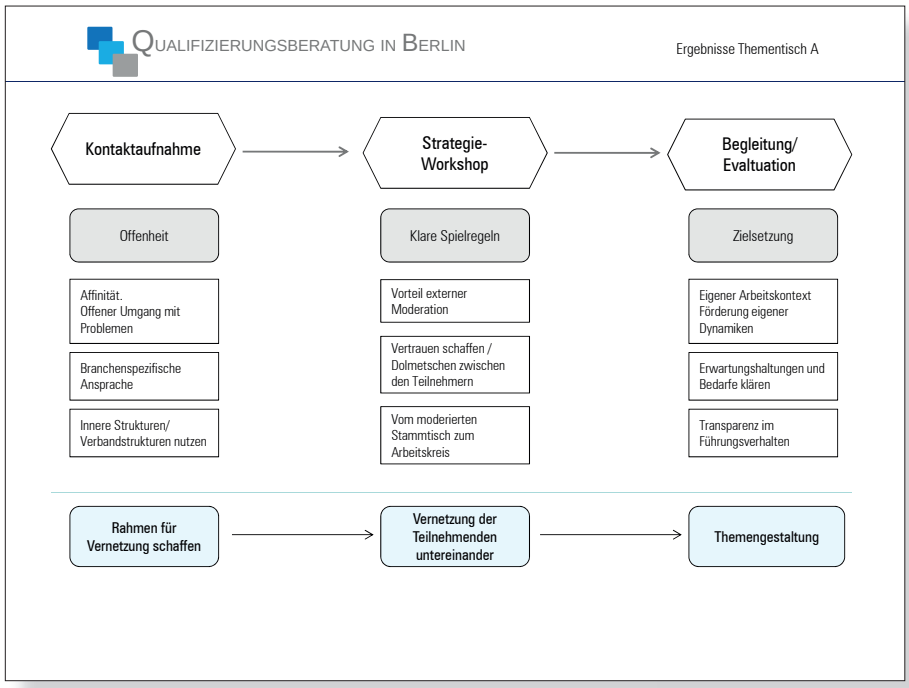
Der Thementisch fokussierte auf grundlegende Handlungsoptionen der Einrichtung von Arbeitskreisen und der aktiven Mitarbeit von Unternehmen darin. Zunächst wurden Fragen und Problematiken bezüglich der Kontaktaufnahme und -gestaltung behandelt.

Bei der Anbahnung und Akquise von Unternehmen besteht die Aufgabe darin, die teilnehmenden Unternehmen miteinander in Kontakt zu bringen und eine Atmosphäre der Offenheit sowie einen Rahmen für die Vernetzung zu schaffen.

Bei der daran anschließenden Planung von Strategie-Workshops liegt der Fokus auf den Gestaltungsmöglichkeiten von Arbeitskreisen und der Moderation. Vor allem die externe Moderation und Beratung wurde für die Einrichtung von Arbeitskreisen und den gemeinsamen Austausch als vorteilhaft bewertet. Hierbei liege die besondere Aufgabe darin, vor allem durch die Zusammenarbeit in kleinen Runden die unterschiedlichen Bedarfe und Interessen zu „dolmetschen“, um aus Konkurrenten dialogbereite Netzwerkpartner zu machen.

Workshop-Info: Führungskräfte von und in KMUs verfügen meist über das notwendige Know-how bezüglich Personalplanungs- und Entwicklungsinstrumenten. Der Einsatz dieses Wissens wird allerdings oft durch den unternehmensspezifischen Alltag erschwert. In initiierten bzw. moderierten Arbeitskreisen stellen die beteiligten Unternehmen ihre Prozesse vor und thematisieren deren Potenziale, aber auch Schwierigkeiten bezüglich der Umsetzung. Durch den gemeinsamen Austausch findet für die Beteiligten ein Lernprozess statt und es werden gemeinsam unternehmensadäquate Lösungsansätze entwickelt und somit ein Wissenstransfer realisiert.

Ein dritter Schwerpunkt lag auf der themenbezogenen Begleitung und dem Beratungsprozess. Dabei wurde hervorgehoben, dass im Kontext gruppenorentierter Beratungsangebote vor allem die Förderung eigener Dynamiken zentral sei und die Methoden an den spezifischen Bedarfen und den eigenen Arbeitskontexten ausgerichtet werden müssen. Hierbei bedarf es insbesondere der Klärung von Erwartungen, Interessen und Bedarfen, einer damit verbundenen klaren Zielsetzung sowie einer erhöhten Transparenz im Führungsverhalten.



B. „Welche Möglichkeiten bestehen, um Unternehmen für die Qualifizierungsberatung zu gewinnen?“

Rolf Kuhlmann
Projekt JobMotion

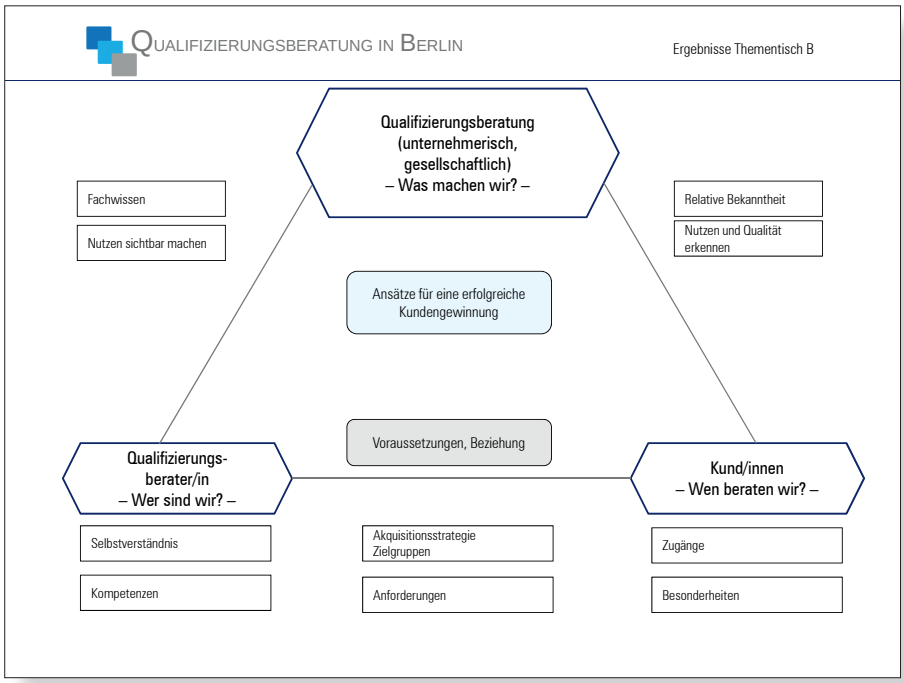
Workshop-Info: TOP in der Qualifizierungsberatung, aber zu wenig Kunden? – Das Nadelöhr liegt beim Zugang zu den Entscheidungsträgern und -trägerinnen in den Unternehmen. Hier zählen das eigene Selbstverständnis und das richtige Händchen für die Kunden, um gut durchzukommen. Unter welchen Voraussetzungen lassen sich KMU für die Qualifizierungsberatung begeistern und gewinnen? Der Thementisch widmet sich diesen Zugängen und formuliert aus Ihren Erfahrungen und Ideen neue Ansätze für eine erfolgreiche Kundengewinnung in der Beratung.

Der Thementisch fokussierte auf grundlegende Handlungsoptionen der Einrichtung von Arbeitskreisen und der aktiven Mitarbeit von Unternehmen darin. Zunächst wurden Fragen und Problematiken bezüglich der Kontaktaufnahme und -gestaltung behandelt.

Bei der Anbahnung und Akquise von Unternehmen besteht die Aufgabe darin, die teilnehmenden Unternehmen miteinander in Kontakt zu bringen und eine Atmosphäre der Offenheit sowie einen Rahmen für die Vernetzung zu schaffen.

Bei der daran anschließenden Planung von Strategie-Workshops liegt der Fokus auf den Gestaltungsmöglichkeiten von Arbeitskreisen und der Moderation. Vor allem die externe Moderation und Beratung wurde für die Einrichtung von Arbeitskreisen und den gemeinsamen Austausch als vorteilhaft bewertet. Hierbei liege die besondere Aufgabe darin, vor allem durch die Zusammenarbeit in kleinen Runden die unterschiedlichen Bedarfe und Interessen zu „dolmetschen“, um aus Konkurrenten dialogbereite Netzwerkpartner zu machen.

Ein dritter Schwerpunkt lag auf der themenbezogenen Begleitung und dem Beratungsprozess. Dabei wurde hervorgehoben, dass im Kontext gruppenorientierter Beratungsangebote vor allem die Förderung eigener Dynamiken zentral sei und die Methoden an den spezifischen Bedarfen und den eigenen Arbeitskontexten ausgerichtet werden müssen. Hierbei bedarf es insbesondere der Klärung von Erwartungen, Interessen und Bedarfen, einer damit verbundenen klaren Zielsetzung sowie einer erhöhten Transparenz im Führungsverhalten.



C. „Welche Kompetenzen braucht ein/eine Qualifizierungsberater/in?“

Grit Markert und Martin Rode
IHK-Berlin

Der Thementisch erschloss entlang fünf Fragestellungen, was im Rahmen der Arbeit von Qualifizierungsberater/innen grundlegende Faktoren für ihre Handlungskompetenzen sind.

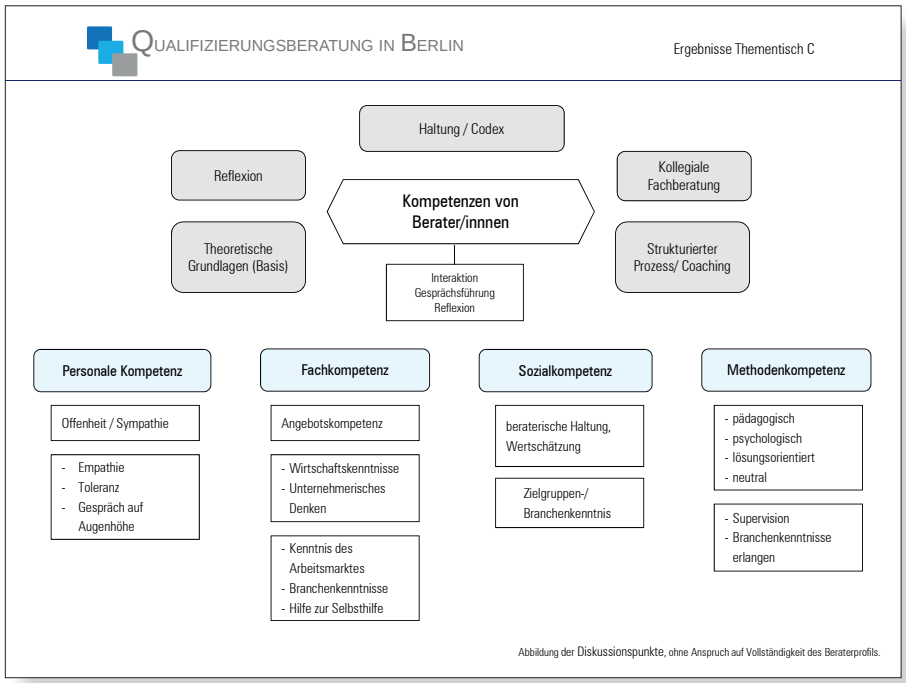
Eröffnet wurde die Arbeitsgruppe mit der Frage nach dem eigenen Erfahrungsspektrum der Teilnehmenden mit Weiterbildungen. Dabei ergab sich ein grundlegend in formale, non-formale und selbstorganisierte bzw. informelle Weiterbildungsmodule strukturiertes Erfahrungsfeld. In einer zweiten Übung, wurde noch einmal auf die Begriffsunterschiede und -bedeutungen von Qualifikation, Beratung und Kompetenz abgestellt und strukturiert.

Auf Grundlage von eigenen Arbeitserfahrungen der Teilnehmenden wurde ein Ranking der Kompetenzen erstellt, die ein/e Berater/in in die Qualifizierungsberatung einbringen sollte. Vor allem die Umsetzung und Übertragung eigener Fähigkeiten in die Beratungspraxis war in Verbindung mit der Frage nach den individuellen Qualifizierungs- und Kompetenzerwerbsmöglichkeiten Bestandteil der vierten Frage. Unter dem Aspekt der eigenen Grundhaltung der Qualifizierungsberater/innen wurde daher auf die innere Haltung, Einstellung und den Verhaltenscodex eingegangen.

Workshop-Info: Sie sind als Qualifizierungsberaterin bzw. Qualifizierungsberater in Unternehmen unterwegs. Ob als „alter Hase“ oder Newcomer/in, sicher haben Sie ein Bild davon, was eine erfolgreiche Beratung ausmacht. Oft zählt der erste Eindruck: „Auftritt und Erscheinung“. Aber, was wäre eine Beraterin bzw. ein Berater ohne fachliches Know-how? Sie oder er sollte souverän mit Methoden, z.B. denen der Gesprächsführung, umgehen können. Unbestritten wichtig sind die Sozialkompetenz, auch die Fähigkeit zur Selbstreflexion, der unbeschadete Umgang mit Niederlagen und Konflikten usw. Die Auflistung ließe sich fortsetzen...

Die abschließende Übung führte mittels gemeinsamer Zuordnung und Neuformulierung der bisher gesammelten Tätigkeiten und Fähigkeiten von Qualifizierungsberater/innen zu einem Gruppenbild ausgewählter Handlungskompetenzen.

Das (auszugsweise) Kompetenzprofil für Qualifizierungsberater/innen orientiert sich grundlegend entlang der allgemeinen Kompetenzebenen (soziale, persönliche, methodische und fachliche Kompetenz).



D. „Ein schwieriger Gesprächsverlauf – Was man alles so falsch machen kann?“

Steffen Murawski und Juliane Römer
Regionaldirektion Berlin-Brandenburg der Bundesagentur für Arbeit

Workshop-Info: Gesprächsverläufe im Beratungsprozess können mitunter sehr schwierig verlaufen. Bei den Strategien, die für eine Entspannung in einem schwierigen Gespräch sorgen bzw. den oder die Gesprächsführer/in wieder zu seinem angestrebten Ziel bringen können, sind die vielfältigen Methoden der vertriebsorientierten Gesprächsführung ausschlaggebend für eine gezielte Lösung des Konflikts. Gemeinsam wurden Beispiele aus der eigenen Praxis lösungsorientiert diskutiert.

Die von Teilnehmenden geschilderten Schwierigkeiten und Herausforderungen ließen sich drei Ebenen zuordnen – der inhaltlich/sachlichen Ebene, der persönlichen Ebene sowie der Ebene der Gesprächsdynamik.

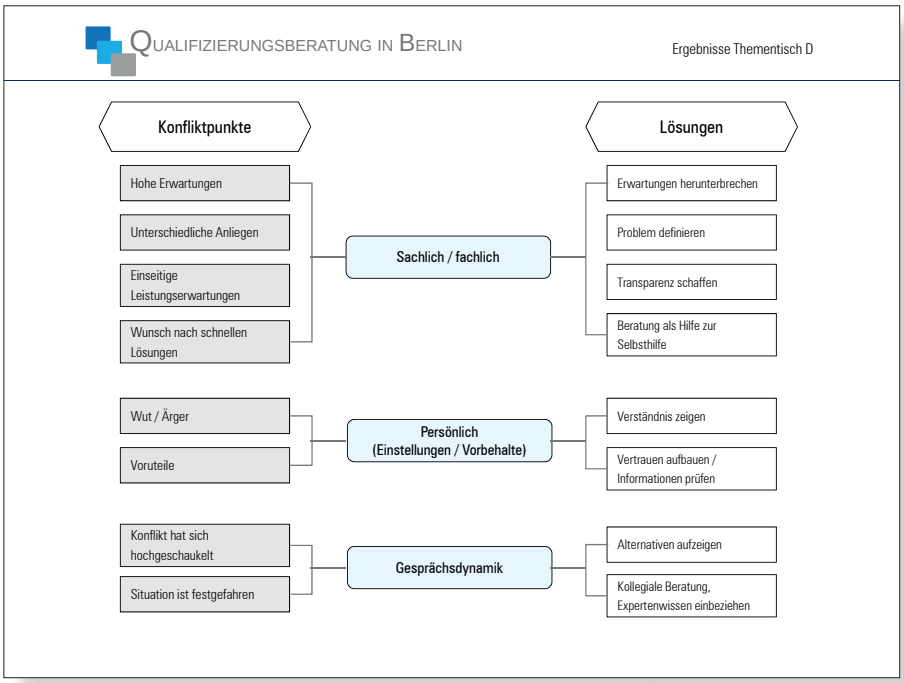
Auf der inhaltlich/sachlichen Ebene wurden der Wunsch nach schnellen Lösungen und eine hohe sowie einseitige Leistungserwartung als Grund für potentiell schwierige Gesprächsverläufe benannt. In solchen Fällen ist es sinnvoll, Transparenz zu schaffen, die Erwartungen herunter zu brechen und den Kunden/innen die Beratungsleistung aufzuzeigen.

Qualifizierungsberatung ist Beratung auf Augenhöhe und als Hilfestellung und Unterstützungsleistung zu verstehen – ganz nach dem Motto: „die Qualifizierungsberater/innen sind Lotsen, die Kunde bleiben Kapitän/in.“ Eine Entscheidung wird am Ende der Beratung immer durch die Kunden getroffen.

Auf der persönlichen Ebene wurden vor allem individuelle Einstellungen und Vorbehalte als Ursache für einen schwierigen Gesprächsverlauf genannt.

So müssen Qualifizierungsberater/innen mitunter beispielsweise mit verärgerten und vorurteilsbehafteten Kunden umgehen. In so einer Situation ist es wichtig, Vertrauen aufzubauen und Verständnis für die Situation des Gegenübers zu zeigen. So können eine positiv-wertschätzende Gesprächsatmosphäre entstehen und gemeinsame Lösungsstrategien entwickelt werden.

Die Ebene der Gesprächsdynamik kann sich dann hinderlich auswirken, wenn die Situation festgefahren scheint oder sich emotional „hochgeschaukelt“ hat. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer plädierten in einer solchen Situation für die Möglichkeit der Weitervermittlung. Wenn ein/e Qualifizierungsberater/in seine eigenen Kompetenzen voll ausgenutzt und sich Unterstützung bei Kolleginnen und Kollegen – z.B. in Form einer kollegialen Beratung – geholt hat, ist es hilfreich und sinnvoll, den Kunden/innen Alternativen aufzuzeigen und an andere Experten/innen weiterzuleiten.



Resümee

Die Moderatorinnen und Moderatoren der Thementische stellten im Plenum zentrale Ergebnisse der Diskussionsrunden vor.

Bei der Kundengewinnung ist aus Sicht von A. Reinhard und K. Thiele (kontinuum e.V.) der eigene Branchenbezug nicht unbedingt entscheidend. Bei der Akquise wie bei der Bearbeitung von Kundenwünschen kommt es wesentlich darauf an, regional gut vernetzt zu sein. Kundengewinnung bedeutet auch Beziehungen zu gestalten. Hilfreich zur Klärung der eigenen Kundenbeziehung sind die Fragen: wer bin ich – mit wem habe ich zu tun – um was geht es – was braucht der Kunde – was genau habe ich im Angebot?

Gelingende Qualifizierungsberatung braucht sowohl die intrinsische Motivation des Kunden/der Kundin als auch eine Vertrauensbasis, die in der Qualifizierungsberatung aufgebaut werden muss.
Es gibt keine „one- fits- all" Lösungen für die Probleme im Arbeitsalltag von Unternehmen, mögliche Lösungsvarianten müssen nach Einschätzung von **R. Kuhlmann** (Projekt JobMotion) gemeinsam mit den Auftraggebern abgewogen werden.

Förderlich für den Beratungsprozess sind klare Absprachen, ein verbindlicher Arbeitsrahmen und eine eindeutige Rollenklärung: was ist Aufgabe der Beraterin/des Beraters – was bringt das Unternehmen selbst in den Beratungsprozess ein? Hierfür sind die Rahmenbedingungen beim Auftraggeber zu klären, wie beispielsweise die räumliche Situation, die Personaldecke oder Entscheidungsbefugnisse im Unternehmen, so **S. Murawski** (Regionaldirektion Berlin-Brandenburg der Bundesagentur für Arbeit.

Qualifizierungsberater/innen verstehen sich als Lotse/in", „Kompetenzentwickler/in" und „Prozessbegleiter/in" so **M. Rohde** (IHK Berlin). Neben den fachlichen Kompetenzen, die die Basis der Qualifizierungsberatung darstellen, sind soziale, methodische und personale Kompetenzen unabdingbar. Eine gute Qualifizierungsberatung sollte wissen, wie viele Informationen passen und zugemutet werden können.

Wie geht es weiter?

Abschließend wurden die AG-Mitglieder gebeten, für die Schlussrunde jeweils in einem kurzen Resümee auf die Fragen einzugehen: „Was nehme ich mir vor! Was nehme ich heute mit!"

Die Beteiligten nutzten die Gelegenheit, ihre Eindrücke, Wünsche, Anregungen und Erwartungen in Bezug auf die weiterführende Netzwerkarbeit wie auch für die Koordinationstreffen der AG zu formulieren.

Susann Zibulski von der gsub-Projektgesellschaft GmbH setze ihre Hoffnung vor allem auf Kontinuität und Nachhaltigkeit bei der Zusammenarbeit in diesem Jahr. Denn entscheidend sei, was bleibt und weiter in der Praxis umgesetzt würde.

Grit Markert von der IHK-Berlin forderte zum einen eine handhabbare Dokumentation des Netzwerkstags und damit verbunden zum anderen eine weitere Möglichkeit der Vernetzung der Teilnehmer/innen. Wichtig sei: wer in welchen Kontexten tätig sei und wie die Zusammenarbeit konkret gestaltet wird.

Jutta Wiedemann vom VME/UVB plädierte für die Weiterentwicklung des Netzwerkgedankens sowie eine damit verbundene Erweiterung und Öffnung des Netzwerks für weitere Akteure aus dem Bereich der Bildungs- und **Qualifizierungsberatung**.

Rolf Kuhlmann Projekt JobMotion betonte, dass Kundengewinnung durch ein gegenseitiges Türöffnen zwar wichtig sei, darüber hinaus jedoch auch die Möglichkeit der gemeinsamen Identifikation über die im Rahmen des Netzwerks erstellten Poster ein weiterer Schritt hin zu einer breiteren Öffentlichkeit sein könne.

Steffen Murawski von der RD Berlin-Brandenburg Bundesagentur für Arbeit hob den Mehrwert der Kontaktmöglichkeiten durch das Netzwerk hervor. Dabei sprach er allen Teilnehmenden die Empfehlung aus, sich nicht nur an das gesamte Netzwerk zu wenden, sondern sich auch mit einzelnen Berater/innen in regen Austausch zu begeben, um so das Netzwerk mit Leben zu füllen.

David Kremers von Berlin Partner GmbH richtete das Wort insbesondere an die Politik und äußerte den Wunsch nach mehr Programmen für Beschäftigte und die Weiterführung sowie den Ausbau bestehender Förderungen im Bereich Qualifizierungsberatung.

Andreas Reinhardt von kontinuum e.V. betonte, dass vor allem die offene Kommunikation sehr erfreulich sei. Er regte eine an diese Grundstimmung anknüpfende und lösungsorientierte Weiterarbeit an den Themen in der AG an und äußerte den Wunsch nach weiteren Netzwerktagen.

Bärbel Richter von der Senatsverwaltung für Arbeit bekundete vor allem Interesse an dem Austausch mit und zwischen der Praxis. Sie betonte, dass sich die Senatsverwaltung für Arbeit auch künftig für die Gestaltung der Dienstleistung Qualifizierungsberatung engagieren werde. Dies bestätigt auch die Beteiligung des Staatssekretärs für Arbeit, Boris Velter am Netzwerktag Qualifizierungsberatung.

Frank Schröder von der k.o.s GmbH hob die offene Austausch- und Transferkultur in den AG-Treffen hervor und betonte, dass eine effektive Netzwerkarbeit auch von einer thematischen Aufbereitung abhänge. Für die Zusammenarbeit des Netzwerks Qualifizierungsberatung sollten Praxis und Vernetzung im Kontext der gemeinsamen Handlungsmöglichkeiten reflektiert und gestaltet werden.

Weiterführende Literatur

Nachfolgend haben wir eine kleine Auswahl weiterer Quellen und Literatur zum Thema und Gegenstand Qualifizierungsberatung zusammengestellt – ohne Anspruch auf Vollständigkeit.

Loebe, H./ Severing E. (Hg.) (2008): Stand und Perspektiven der Qualifizierungsberatung. Bielefeld

Kopel, M./ Dunst, C./ Saeed, S. (Hg.) (2011): Weiterbildung in Berliner Betrieben

Lernende Region Netzwerk Köln e.V. (Hg.) (2014): Strukturentwicklung und Professionalisierung für die Qualifizierungsberatung in kleinen und mittleren Unternehmen. Herne

Loebe, H./ Severing E. (Hg.) (2012): Qualifizierungsberatung in KMU. Bielefeld

Schröder, F./ Schlögl, P. (2014): Weiterbildungsberatung. Qualität definieren, gestalten, reflektieren. In: Perspektive Praxis. Deutsches Institut für Erwachsenenbildung (Hg.) Bielefeld

Zauner, M. (2011): „Weiterbildungsberatung – Modelle sichten" Beitrag auf dem 6. BIBB Kongress am 19.09.2011 zum Forum 3.1. unter www.bibb.de/dokumente/pdf/ak_3-1_zauner_1.pdf

Der Netzwerktag: Qualifizierungsberatung wurde veranstaltet durch die k.o.s GmbH im Rahmen des Projekts Koordinierungsstelle Qualität.

k.o.s GmbH
Am Sudhaus 2, 12053 Berlin

www.kos-qualitaet.de
info@kos-qualitaet.de
@kos_qualitaet

Die Umsetzung und die Durchführung des Netzwerktag: Qualifizierungsberatung erfolgte gemeinsam mit der AG Qualifizierungsberatung und unter Beteiligung der nachfolgenden Partnerorganisationen:

Berlin Partner für Wirtschaft und Technologie GmbH, Regionaldirektion Berlin-Brandenburg der Bundesagentur für Arbeit, gsub mbH, HwK-Berlin, IHK-Berlin, kontinuum e.V., k.o.s GmbH, Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen/Referat berufliche Qualifizierung, Verband der Metall- und Elektroindustrie in Berlin und Brandenburg e.V. (VME)/UVB Berlin und zukunft im zentrum GmbH.

Die „Koordinierungsstelle Qualität" ist ein Projekt, das im Rahmen des Programms BerlinArbeit der Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen durchgeführt wird. Es wird aus Mitteln der Europäischen Union (Europäischer Sozialfonds) gefördert.

EUROPÄISCHE UNION
Europäischer Sozialfonds
Investition in Ihre Zukunft

...eine Chance durch Europa!

Senatsverwaltung
für Arbeit, Integration
und Frauen