



Professionalität von Beratung in Erwachsenenbildungseinrichtungen









Projektpartner:

















> Inhalt

1		
١.	Einleitung	Seite
	Qualitätskonzept Anwendung des Konzeptes im Projekt	Seite
. 1	Anwendung des Konzeptes im Projekt	Seite 1
3.	Umfrageergebnisse	Seite 1
.2	Anregungen und Empfehlungen Der kundenbezogene Beratungsprozess Beratungsstandards Personal – Kompetenzprofil	Seite 2 Seite 2 Seite 3 Seite 4
.1	Hinweise und Hilfestellungen Datenbanken Projekte	Seite 4 Seite 5
	Literatur	Seite 5 Seite 6
	Ausblick	Seite 6
∕·.	Quellenverzeichnis	Seite 7



1.0 > Einleitung

In dem Projekt "ProBerat", gefördert durch das EU-Programm für Lebenslanges Lernen (LLP), arbeiteten von März 2010 bis Februar 2011 unter Federführung des

- → Thüringer Volkshochschulverbandes e.V.
- → der Volkshochschulverband Baden-Württemberg e.V.,
- → der Volkshochschulverband Mecklenburg-Vorpommern e.V.,
- → der Landesverband der Volkshochschulen von Nordrhein-Westfalen e.V.,
- → der Sächsische Volkshochschulverband e.V.,
- → der Landesverband der Volkshochschulen Schleswig-Holsteins e.V.,
- → der Bildungsverein Soziales Lernen und Kommunikation e.V. (Niedersachsen) und
- → die k.o.s GmbH (Berlin)

gemeinsam an Empfehlungen zur Einführung, Anwendung und Verbesserung von Bildungsberatungsdienstleistungen an Volkshochschulen. Ziel des Projektes war es, die Qualitätsentwicklung des Bildungsberatungsangebotes an Erwachsenenbildungseinrichtungen, insbesondere an Volkshochschulen, zu unterstützen. ProBerat fokussierte dabei auf die Beratungsdienstleistungen an Volkshochschulen. Mit dem Interesse, die Ergebnisse auch in und für andere Einrichtungen nutzbar zu machen, wurden auch andere Weiterbildungseinrichtungen und Beratungsstellen in die Erarbeitung und Diskussion einbezogen.

Das Themenfeld "Beratung" bzw. "Bildungsberatung" ist seit den 1970er Jahren eng verbunden mit der Erwachsenen- und Weiterbildung, in durchaus unterschiedlicher Intensität und Schwerpunktsetzung. Anfang bis Mitte der 1990er Jahre führte das Deutsche Institut für Erwachsenenbildung (DIE) mehrere umfangreiche Forschungs- und Fortbildungsprojekte zum Themenkomplex "Beratung in Weiterbildungseinrichtungen" durch. Die ersten grundlegenden Untersuchungen zum Feld und die Entwicklung von Fortbildungsreihen zur "Beratung in Arbeits-, Lehr- und Lernsituationen" fanden Eingang in die Weiterbildungspraxis an Volkshochschulen, aber auch an anderen Weiterbildungseinrichtungen. Mit der Umsetzung von Programmen und Projekten unter dem Stichwort "Lebenslanges Lernen" u. a. in Folge der Lissabon Strategie nahm die Bedeutung von Beratung – oft im Sinne von "Lernberatung" - stark zu.

Durch Maßnahmen der beruflichen Bildung, in denen verstärkt Beratung als Zugangsvoraussetzung gefordert wird, erhielt das Thema seit Mitte der 2000er Jahre weiteren Auftrieb. In der Politik und Gesellschaft wird zunehmend verstanden: Lebenslanges Lernen erfordert ein neutrales, bereichsübergreifendes und vielfältiges Beratungsangebot.

Seitdem wurde auf europäischer und bundesweiter Ebene sowie in einzelnen Ländern eine Reihe von Projekten aufgelegt, die die Beratungsbedingungen verbessern, die Qualität erhöhen und Standards sowohl für die Gestaltung des Beratungsgeschehens als auch hinsichtlich der Anforderungen an die Qualifikationen und Kompetenzen von Berater/innen beschreiben sollen. Beteiligt an diesen, in unterschiedlichen Phasen befindlichen Projekten sind zum Beispiel Universitäten, Bildungseinrichtungen, Verbände und Beratungseinrichtungen. Wesentliche Schwerpunkte dabei sind derzeit die Entwicklung eines gemeinsamen Beratungsverständnisses, die Klärung von Beratungszielen, von Standards und Qualitätsmerkmalen.

In Volkshochschulen gehört Beratung schon immer zu einem wichtigen Aufgabenbereich. Die Volkshochschulen sind damit bereits Teil einer, wenn auch sehr heterogenen, Beratungsinfrastruktur. Sie erfüllen, neben ihrer jahrelangen Erfahrung im Beratungsfeld, weitere wesentliche Voraussetzungen, um eine gewichtige Rolle einnehmen zu können: Sie sind aufgrund ihrer kommunalen Anbindung zur Neutralität verpflichtet, sie sind hervorragend vor Ort vernetzt und sie sind deutschlandweit flächendeckend präsent. Der Deutsche Volkshochschul-Verband e. V. (dvv) formulierte 2009 Anforderungen an ein kohärentes, zukunftsfähiges System der Bildungsberatung und sieht dabei einheitliche Qualitätsanforderungen, Standardisierungen und gesetzliche Rahmenbedingungen als erforderlich an. Die 967 Volkshochschulen können laut dvv einen Part in der Weiterbildungsberatung übernehmen und wollen ihren Beitrag zum Ausbau eines zukunftsfähigen Beratungssystems leisten.1

ProBerat knüpfte an die gegenwärtigen Diskussionen und Projektaktivitäten im Themenfeld der Bildungsberatung an und setzte sich folgende Schwerpunkte:

Zu Beginn des Projektes erfolgte eine Bestandsaufnahme in Form einer Befragung zu bestehenden Bildungsberatungsaktivitäten an Erwachsenenbildungseinrichtungen. Befragt wurden neben Volkshochschulen auch Bildungsberatungsstellen und andere private Weiterbildungseinrichtungen. In regionalen Workshops mit Berater/innen und Leitungen wurden die Ergebnisse vorgestellt und diskutiert.

In insgesamt sechs Projekttreffen wurde erörtert, zu welchen zentralen Fragestellungen bzw. Themenbereichen eine Reflexion und Auseinandersetzung mit dem Aufgabenfeld der Bildungsberatung in Erwachsenenbildungseinrichtungen, insbesondere in Volkshochschulen, initiiert werden sollte. Des Weiteren wurde die Gestaltung der Befragung abgestimmt und ausgewertet, die Konzeption der Workshops geplant und die jeweiligen Ergebnisse diskutiert.

Hieraus entstand das vorliegende Handbuch, das Anregungen und Hinweise für die Einführung und Verbesserung von Bildungsberatungsleistungen an Erwachsenenbildungseinrichtungen geben soll. Die Beiträge im Handbuch wurden durch die Projektpartner unter Einbezug der Expertisen und Erfahrungen von in der Beratung tätigen Personen, die sich an den Workshops und an der Befragung beteiligten, erstellt. An dieser Stelle möchten wir uns ganz herzlich für dieses Engagement und für das uns entgegengebrachte Vertrauen bedanken.

¹ Vgl. Deutscher Volkshochschul-Verband (2009): Der Beitrag der Volkshochschulen zu einem zeitgemäßen und zukunftsfähigen Beratungsangebot in Deutschland

<u>Für die Umsetzung der Projektaufgaben haben sich die beteiligten Partner unter Bezug auf bewährte Praxiserfahrungen auf zwei zentrale Ausgangspunkte verständigt:</u>

1. Einen gemeinsamen Qualitätsansatz: Als Rahmen (Arbeitsgrundlage) für die Analyse der bisherigen Beratungsaktivitäten und für die Ableitung von Anregungen zur Verbesserung der Beratungsangebote in den Volkshochschulen wurde das Qualitätskonzept für die Bildungsberatung, entwickelt durch die k.o.s GmbH, ausgewählt.

Das Qualitätskonzept greift in fünf Qualitätselementen die unmittelbaren Faktoren für die Erbringung der Beratungsleistungen auf. Hierzu gehören:

- → Definition und Kommunikation der Beratungsleistungen mit dem zugrundeliegenden Ablauf des Beratungsprozesses,
- → Ermittlung der Bedarfe von Beratungskund/innen und der Entwicklungen auf dem Arbeits- und Bildungsmarkt,
- → Verständigung zu Beratungsstandards für die Gestaltung des Beratungsprozesses,
- → Definition und Weiterentwicklung der Qualifikationen und Kompetenzen der Berater/innen,
- → Evaluation der Beratungsleistungen anhand definierter Qualitätsindikatoren.

2. Eine gemeinsame Definition: Da es kein einheitliches Begriffsverständnis von (Bildungs-) Beratung gibt, haben die Projektpartner sich zu Projektbeginn auf die Definition der OECD (2004) zu den Aufgaben und Zielen der Bildungsberatung als gemeinsame Basis verständigt:

"Bildungs- und Berufsberatung ist ein Dienstleistungsangebot, das darauf ausgerichtet ist, Individuen jeden Alters zu jedem Zeitpunkt ihres Lebens dabei zu unterstützen, Bildungs-, Ausbildungs- und Berufsentscheidungen auf einer gut vorbereiteten und informierten Basis eigenständig zu treffen und ihr (Berufs) Leben selbst in die Hand zu nehmen. Bildungs- und Berufsberatung hilft Menschen, sich über ihre Zielvorstellungen, Interessen, Qualifikationen und Fähigkeiten klar zu werden. Sie hilft ihnen, den Arbeitsmarkt und das Bildungssystem zu verstehen und diese Kenntnisse auf das zu beziehen, was sie selbst über sich wissen. Umfassende Bildungs- und Berufsberatung erschließt Informationen über den Arbeitsmarkt und über Bildungsmöglichkeiten, indem sie diese organisiert, systematisiert und verfügbar macht, wann und wo Menschen sie benötigen."²

Da sich Volkshochschulen auch an Menschen wenden, die sich nicht nur aus beruflichen, sondern auch aus persönlichen Gründen weiterbilden möchten, wurde "Berufsleben" in der Definition modifiziert, indem der berufliche Aspekt in Klammern gesetzt wurde: (Berufs)Leben.

Eine so verstandene Bildungsberatung hat demnach die Aufgabe, eine Brücke zu schlagen zwischen den individuellen Erfahrungen, Qualifikationen, Vorstellungen sowie Bedürfnissen der Beratungskund/innen und dem, was die Lebens- und Arbeitswelt erfordert. Bildungsberatung begleitet individuelle Entscheidungsprozesse durch die Bereitstellung geeigneter Informationen, die Strukturierung des Anliegens und der Ziele, die Analyse der vorhandenen Qualifikationen und Kompetenzen sowie die Entwicklung und Abwägung verschiedener Entwicklungsmöglichkeiten.



2.0 >

Qualitätskonzept für die Bildungsberatung

In der Diskussion um die Qualität von Bildungsberatung haben sich in den letzten Jahren verschiedene Konzepte und Ansätze entwickelt. Hierbei sind zwei Zugänge bzw. Ansätze zu unterscheiden: Der sog. inhaltsbezogene Ansatz zur Entwicklung von einheitlichen Standards für die Gestaltung und Bedingungen von Beratungsleistungen sowie der prozessbezogene Ansatz zur Implementierung von Strukturen in Organisationen für eine reflektierte Qualitätssicherung und -entwicklung.³

Der prozessbezogene Ansatz bezieht sich auf die Einführung und Implementierung eines Qualitätsmanagements, welches auf eine kontinuierliche und begleitende Reflexion, Steuerung und Entwicklung der Beratungstätigkeit zielt. Bei der Einführung und Umsetzung eines Qualitätsmanagements ist die Einrichtung gehalten, sich mit den ihrer Beratungstätigkeit zugrundeliegenden inhaltlichen Qualitätsstandards unter Berücksichtigung der Anforderungen und Erwartungen der Kund/innen und der eigenen Ansprüche an die Beratung auseinanderzusetzen und diese systematisch umzusetzen und kontinuierlich weiterzuentwickeln. In der Ausgestaltung des Qualitätsmanagements orientiert und involviert die Organisation allgemeine und branchenbezogene inhaltliche Vorgaben und Standards für die Bildungsberatung – und bildet diese in den organisationsbezogenen Verfahren, Prozessen und systematischen Regelungen ab.

Im Projekt ProBerat wurden die Erfahrungen und Ansätze der k.o.s GmbH zur Qualitätsentwicklung in der Bildungsberatung einbezogen. Das Projekt "Koordinierungsstelle Qualität" der k.o.s GmbH entwickelte im Auftrag der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales in Berlin ein Qualitäts- und Unterstützungskonzept für die Einführung eines Qualitätsmanagements in den Berliner Bildungsberatungsstellen. Als zugrundeliegendes Qualitätsmanagementsystem wurde hierfür das Lernerorientierte Qualitätstestierungsmodell für die Weiterbildung (LQW) genutzt. Gegenwärtig sind 13 öffentlich geförderte Beratungsstellen in Berlin nach dem Qualitätsnachweis LQW® testiert.⁴

³ Vgl. hierzu auch u.a. Sauter, E.: Strukturen und Interessen (2000), S. 11 ff.

⁴ Für weitere Informationen siehe www.kos-qualitaet.de.

Das LQW-Modell basiert auf dem prozessbezogenen Ansatz der Qualitätssicherung und -entwicklung. Hierbei stellt es in besonderer Weise die pädagogischen Prozesse in das Handlungszentrum der Qualitätsarbeit. Mit der Einführung und Anwendung des LQW-Modells begründet die Organisation ihr organisationales Handeln, schärft das einrichtungsspezifische Profil und fundiert somit eine professionelle, kunden- und bedarfsorientierte Gestaltung der pädagogischen Arbeit.

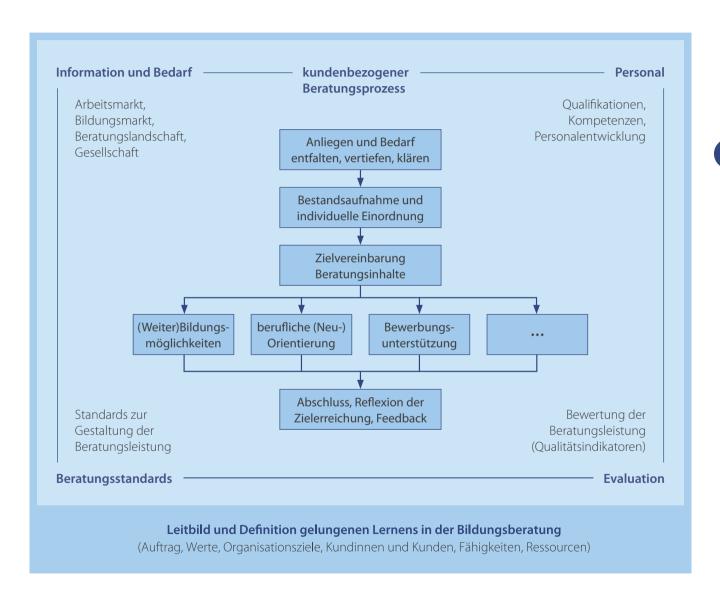
Die Berliner Erfahrungen mit der Einführung und Anwendung des LQW-Modells in Bildungsberatungsstellen hat die k.o.s GmbH in die Entwicklung des Qualitätskonzepts für die Bildungsberatung einbezogen.

<u>Das Qualitätskonzept weist hierbei zwei zentrale</u> Spezifika auf:

. Qualitätsmanagementsysteme beinhalten eine Systematisierung und Steuerung der Qualität auf zwei Ebenen: Auf der Ebene der Organisation (organisationales Management) und auf der Ebene der Dienstleistungserbringung, hier Beratungsleistung. Das Qualitätskonzept für die Bildungsberatung fokussiert ausschließlich auf die Beratungsdienstleistung. Mit seinen fünf Qualitätselementen nimmt das Konzept unmittelbare Bedingungen und Faktoren zur Erbringung der Beratungsleistungen in den Blickpunkt. Kernanliegen ist hierbei die Sicherung und Förderung der Beratungsqualität auf Basis des prozessorientierten Ansatzes mit begründetem Bezug zu internen und externen Vorgaben und Standards. Dabei ist das Qualitätskonzept offen für eine Einbettung und Integration in andere (bestehende) Qualitätsmanagementsysteme beispielsweise in LQW, aber auch in EFQM, DIN EN ISO 9001 usw.. Es eignet sich für Berater/innen, kleine und große Beratungseinrichtungen sowie Beratungsabteilungen.

Dieser Aspekt ist insbesondere für Volkshochschulen von besonderem Interesse, da viele Einrichtungen nach einem anerkannten Qualitätsmanagementsystem zertifiziert bzw. testiert sind. Mit dem Qualitätskonzept für die Bildungsberatung kann ein Aufgabengebiet der Organisation reflektiert und in seinen Prozessen strukturiert und weiterentwickelt werden. 2. Das Qualitätskonzept für die Bildungsberatung basiert auf den Leitgedanken und Kernelementen der Lerner- und Kundenorientierten Qualitätstestierungsmodelle der ArtSet Qualitätstestierung GmbH. Der Qualitätsentwicklungsprozess beginnt mit der Auseinandersetzung und Formulierung eines Leitbilds und einer Definition des "gelungenen Lernens in der Bildungsberatung", um der Besonderheit von Beratungsprozessen Rechnung zu tragen: Die Erweiterung individueller Handlungskompetenz und die Entscheidungen für die eigene (berufliche) Entwicklung obliegen den Kund/ innen und können auch nur von diesen erzielt werden. Die Berater/innen begleiten diesen Prozess, indem sie beispielsweise bei der Klärung der individuellen Ausgangsbedingungen, der eigenen Stärken, Kompetenzen und Interessen unterstützen, Informationen bereitstellen sowie Hilfestellung bei der Abwägung von Möglichkeiten bieten.

Für die Qualitätssicherung und -entwicklung bedeutet dies, dass die Qualität des Beratungsgeschehens – die Interaktion zwischen Berater/in und Kunde/Kundin – nicht ausschließlich durch den/die Berater/in (bzw. die Organisation) her- und sichergestellt werden kann. Der/die Berater/in (die Organisation) kann ausschließlich die Bedingungen und Faktoren für die gemeinsame Beratung gestalten und hierfür Qualitätsstandards festlegen, die positiv auf das Beratungsgeschehen wirken. Ausgangspunkt und rückbezügliches Ziel der Qualitätsentwicklung ist daher ein Perspektivwechsel auf den Standpunkt der Kund/innen und eine bewusste Reflexion darüber, wann aus Sicht der Kund/innen ein gelungener Lern- und Entwicklungsprozess in der Beratung stattgefunden hat. Entlang der Definition gelungenen Lernens in der Bildungsberatung werden die Bedingungen und Faktoren zur Erbringung der Beratungsleistungen durch die Organisation gestaltet sowie hinsichtlich ihres Beitrags zur Förderung eines gelungenen Lern- und Entwicklungsprozesses der Kund/innen begründet.



© k.o.s GmbH Berlin

Im Prozess der Qualitätsentwicklung werden folgende Fragen, bezogen auf das jeweilige Qualitätselement beantwortet:

Kundenbezogener Beratungsprozess:

- → Welche Beratungsleistungen bieten wir an?
- → Wie sind diese Leistungen in die regionale Beratungsinfrastruktur eingebettet?
- → Wie stellen wir unsere Beratungsangebote transparent dar?
- → Wie gestalten wir den kundenbezogenen Beratungsprozess?

Beratungsstandards:

- → Welches Beratungsverständnis begründet unser Beratungshandeln?
- → Welche anerkannten Qualitätsstandards werden einbezogen?
- → Welche Instrumente und Methoden zur Gestaltung des Beratungsprozesses wenden wir an?
- → Wie regen wir die Berater/innen zu einer Reflexion ihrer Beratungstätigkeit an?

Information und Bedarf:

- → Wie erheben wir die Beratungsbedarfe und -bedürfnisse unserer Zielgruppe und richten unsere Angebote darauf aus?
- → Welche Informationsbasis bei den in der Beratung Tätigen müssen wir für die Beratungstätigkeit sicherstellen?
- → Wie werden diese Informationen erhoben? Wie ist unser Wissensmanagement zur Verfügbarkeit und zur Weiterleitung der Informationen gestaltet?

Evaluation:

- → Woran erkennen wir einen gelungenen Lernprozess der Kund/innen in der Beratung?
- → Wie erheben wir auf Grundlage dieser Qualitätsindikatoren ein Feedback unserer Kund/innen? Wie erheben wir die Einschätzung der Berater/innen zur Beratungsleistung und zum Beratungserfolg?
- → Wie analysieren und bewerten wir das erhobene Feedback und ziehen daraus Schlussfolgerungen für unsere Beratungstätigkeit?

Personal:

- → Welche Qualifikations- und Kompetenzanforderungen stellen wir an die Berater/innen?
- → Wie erheben wir die Kompetenzen der Berater/innen und gleichen diese in Bezug auf die Anforderungen ab?
- → Wie werden die Qualifikationen und Kompetenzen der Berater/innen kontinuierlich weiterentwickelt?

Weitere Informationen zum Qualitätskonzept finden Sie unter: http://www.kos-qualitaet.de/qualitaet_bb

2.1 >

Anwendung des Qualitätskonzeptes im Projekt ProBerat

Für die gemeinsamen Erarbeitungen in dem Projekt diente das Qualitätskonzept der k.o.s GmbH als Rahmen und Orientierung. Als Leitgedanken und rückbezügliches Ziel – in diesem Sinne als "Definition gelungenen Lernens in der Bildungsberatung" – wurde die Definition der OECD zugrundegelegt. Die Definition beinhaltet Zielvorstellungen der Bildungsberatung im Sinne von Wirkung und Nutzen für die Beratungskund/innen. Um die reflektierte Arbeit mit der Leitvorstellung eines gelungenen Lernprozesses in der Beratung zu fördern, empfiehlt es sich, den mit der OECD-Definition formulierten Lern- und Entwicklungsprozess der Kund/innen in der Beratung weiter zu konkretisieren. Dazu können fassbare und wahrnehmbare Indikatoren gebildet werden. Die Ableitung von Indikatoren kann hierbei in Clustern erfolgen, wie nachfolgende Darstellung, orientiert an den Zielvorstellungen "Informierter – Orientierter – Strukturierter – Motivierter",5 verdeutlicht:

Informierter

Die Kund/innen verfügen über alle – ihrem Anliegen entsprechenden – relevanten Informationen zum Arbeitsmarkt und Bildungssystem.

Die Kund/innen reflektieren ihre Situation und beschreiben diese.

Orientierter

Die Kund/innen benennen, was sie erreichen können und wollen.

Die Kund/innen verdeutlichen sich ihre in der Lebensund Berufsbiografie bisher erworbenen Kompetenzen und Qualifikationen.

Die Kund/innen kennen die Möglichkeiten und Bedingungen für die Gestaltung ihrer Lebens- und Berufsbiografie.

Strukturierter

Die Kund/innen leiten auf Basis der erhaltenen Informationen Möglichkeiten für die individuelle Entwicklung ab. Die Kund/innen treffen eine begründete Entscheidung zwischen mehreren Alternativen.

Die Kund/innen können zukünftig besser mit ähnlichen Frage- und Entscheidungssituationen umgehen.

Motivierter

Die Kund/innen sind sich Chancen und Nutzen von Lernund Entwicklungsaktivitäten bewusst.

Die Kund/innen möchten ihre selbstgesteckten Ziele verfolgen und umsetzen.

⁵ k.o.s GmbH: Aus dem Qualitätsentwicklungsprozess mit den Berliner Beratungsstellen



3.0 >

Umfrageergebnisse und Workshops

Hintergrund und Zusammenfassung der Befragungsergebnisse zur Bildungsberatung

0

Durchführung der Befragung

Zu Beginn des Projektes wurde eine Befragung zur Beratungspraxis in mehreren Bundesländern durchgeführt. Ziel war es, einen Eindruck zur Beratungspraxis in Bildungseinrichtungen, insbesondere Volkshochschulen zu erhalten. In die Befragung wurden Leiter/innen, Mitarbeiter/innen sowie Beratungskund/innen der Einrichtungen einbezogen. Die Befragung erfolgte im Juni 2010. Es handelte sich um eine Stichproben-Befragung, dabei konnten nicht alle Bundesländer einbezogen werden. In einigen Bundesländern wurden mehr Einrichtungen angeschrieben (z. B. Bayern, Baden-Württemberg, Berlin, Hessen, Niedersachsen, Nordrhein-Westfalen) und in anderen Bundesländern weniger (z. B. Schleswig-Holstein, Thüringen, Mecklenburg-Vorpommern, Sachsen, Brandenburg, Sachsen-Anhalt). Die Befragung der Mitarbeiter/innen und der Leitungen erfolgte online; die Befragung der Beratungskund/innen jeweils vor Ort, anonym in Papierform.

Die Fragebögen beinhalteten Fragen zu Methoden, Instrumenten, Vorgaben und Standards der Beratungstätigkeit, zu Qualifikationen und erforderlichen Kompetenzen des Beratungspersonals sowie zu den bisherigen Evaluations- und Qualitätssicherungsaktivitäten. Darüber hinaus wurden Fragen zu strukturellen Bedingungen (räumliche Ausstattung, Finanzierung, Personalressourcen) sowie zum Beratungsumfang, zu den Kundenanliegen und Beratungsergebnissen sowie zur Zufriedenheit der Kund/innen mit der Beratung einbezogen. Die Befragung beinhaltete geschlossene und offene Antwortmöglichkeiten.

Beantwortet und ausgewertet wurden 48 Leiter/innen-Bögen, 83 Mitarbeiter/innen-Bögen und 205 Kund/innen-Bögen. In der Auswertung erfolgte eine Differenzierung der befragten Bildungseinrichtungen nach Volkshochschulen, anderen öffentlichen und privaten Bildungseinrichtungen und öffentlichen und privaten Bildungsberatungsstellen.

- → 66,7 % der befragten Leiter/innen und 63,9 % der befragten Mitarbeiter/innen arbeiten in einer Volkshochschule,
- → 12,5 % der befragten Leiter/innen und 15,7 % der befragten Mitarbeiter/innen arbeiten in einer öffentlichen oder privaten Bildungseinrichtung,
- → 20,8 % der befragten Leiter/innen und 20,5 % der befragten Mitarbeiter/innen arbeiten in einer anderen öffentlichen oder privaten Bildungsberatungsstelle.

Die Umfrage bei den Kund/innen zeigt folgende Streuung: Von 205 befragten Kund/innen haben 58 Kund/innen eine Beratung in einer Volkshochschule, 106 Kund/innen eine Beratung in einer Bildungseinrichtung und 41 Kund/innen eine Beratung bei einer Bildungsberatungsstelle in Anspruch genommen. An der Umfrage unter den Kund/innen waren 8 Bundesländer beteiligt. 50 % der Antworten kommen aus Mecklenburg-Vorpommern. Die Streuung entspricht damit nicht der bei den Leitungen und Mitarbeitenden.

Aufgrund der nicht repräsentativen Stichprobe dienen die nachfolgenden Ergebnisse und Einschätzungen als Momentaufnahme zum Feld und zu ausgewählten Fragestellungen der Beratungspraxis. Ziel war es, Anhaltspunkte für die Professionalisierung und die Qualitätsentwicklung der Beratungsaktivitäten zu erhalten. Der Fokus der Auswertung lag auf den Aktivitäten der Volkshochschulen.

Ergebnisse der Befragung

a) Rahmenbedingungen für Beratungsleistungen

RÄUMLICHE BEDINGUNGEN

Für die Durchführung der Beratungsgespräche stehen den Bildungsberatungsstellen am Häufigsten eigens eingerichtete Räume zur Verfügung; 50 % der Beratungsgespräche werden in diesen Räumen durchgeführt. In den Volkshochschulen findet die Hälfte der Gespräche in den Räumen der Mitarbeiter/innen statt, ein Viertel in eigens dafür eingerichteten Räumen, 13 % im Informations- und Anmeldebereich und knapp 9 % in den Kursräumen.

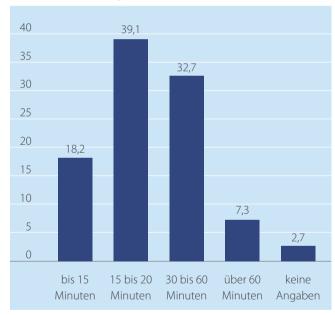
FINANZIELLE RESSOURCEN

Volkshochschulen stehen, abgesehen von einer Projektförderung (z. B. für die Beratung zur Bildungsprämie) kaum finanzielle Mittel speziell für Beratungsdienstleistungen zur Verfügung. So werden die Beratungsangebote oftmals im Rahmen der regulären Förderung durch Landes- und kommunale Mittel finanziert. Im Gegensatz dazu stehen den Bildungsberatungsstellen für ihr Beratungsangebot kommunale, Landes-, Bundes- und/oder EU-Mittel zur Verfügung.

7FITI ICHE RAHMENBEDINGUNGEN

Sowohl die Kund/innen als auch die Mitarbeiter/innen wurden nach der Dauer der Beratungsgespräche befragt. Differenziert nach den Einrichtungen zeigt sich, dass in den Bildungsberatungsstellen ausschließlich Beratungen über 15 Minuten geleistet wurden. Zwischen den befragten Volkshochschulen und den Bildungseinrichtungen zeigen sich keine auffälligen Unterschiede. Die Antworten der Kund/innen und Mitarbeiter/innen in den Volkshochschulen zusammengefasst, zeigen folgenden zeitlichen Umfang der Beratungsgespräche:

Dauer der Beratung an Volkshochschulen



Angaben in Prozent

Aus Sicht nahezu aller befragten Kund/innen in den Volkshochschulen war die Beratungszeit zur Klärung und Bearbeitung des Anliegens ausreichend, lediglich 1,8 % der befragten Kund/innen empfanden die Zeit als nicht ausreichend.

(b) Kernauftrag der Beratung und Beratungsanliegen der Kund/innen

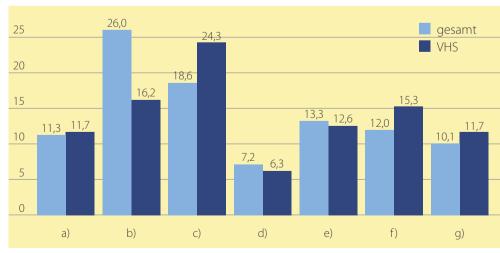
Die Beratungsanliegen der Kund/innen sind in allen befragten Einrichtungen sehr vielgestaltig. Befragt wurden die Kund/innen nach ihrem Beratungsanliegen, die Mitarbeiter/innen nach dem Stellenwert einzelner Beratungsthemen sowie die Leiter/innen nach dem Kernauftrag der Bildungsberatung in ihrer Einrichtung.

<u>Die Kund/innen wurden danach befragt, ob sie im Vorfeld der Beratung</u> <u>bereits genau wussten, was sie suchten oder mit der Beratung eine Orientie-rungshilfe erwarteten:</u>

- → 85 % der befragten Kund/innen von Bildungseinrichtungen wussten, was sie suchten, 15 % suchten eine Orientierung,
- → 72,5 % der befragten Kund/innen von Bildungsberatungsstellen wussten, was sie suchten, 27,5 % suchten eine Orientierung,
- → 61 % der befragten Kund/innen von Volkshochschulen wussten, was sie suchten, 39 % suchten eine Orientierung.

Es zeigt sich, dass bei den Anliegen der befragten Kund/innen die "harten" Themen überwiegen: Beratung zur Bildungsprämie, Informationen zu einem Kurs/Bildungsangebot, Einstufung für einen Kurs und Finanzierungsmöglichkeiten. Hilfen bei der Orientierung suchten rund 30 % aller befragten Kund/innen.

Beratungsanliegen der Kund/innen



- a) Einstufung zu Kursen/ Bildungsangebote
- b) Informationen zu Kursangeboten/Bildungsangeboten
- c) Beratung zur Bildungsprämie
- d) Orientierung zu Bildungsabschlüssen
- e) Orientierung zu Bildungsmöglichkeiten
- f) berufliche Orientierung/ Karriereplanung
- g) Finanzierungsmöglichkeiten

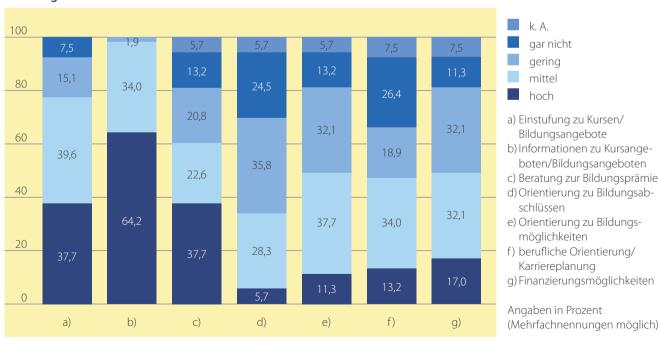
Angaben in Prozent (Mehrfachnennungen möglich)

Mit Blick auf die Beratungsanliegen der befragten Kund/innen an den Volkshochschulen zeigt sich, dass die Beratung zum Erhalt der Bildungsprämie von knapp einem Viertel aller Kund/innen als Anliegen benannt wurde. Im Vergleich hierzu äußerten dieses Anliegen ca. 32 % der befragten Kund/innen bei Bildungsberatungsstellen und ca. 10 % bei Bildungseinrichtungen.

Informationen zu Kurs- und Bildungsangeboten nannten über ein Drittel der befragten Kund/innen bei Bildungseinrichtungen als Beratungsanliegen, aber nur 17 % bzw. 16 % der Kund/ innen bei Bildungsberatungsstellen und Volkshochschulen.

Aus Sicht der Mitarbeiter/innen in den Volkshochschulen zeigt sich folgende Klassifikation der einzelnen Beratungsinhalte:

Beratungsthemen an Volkshochschulen



Die von den Mitarbeiter/innen benannten Schwerpunkte ihrer Beratungstätigkeit weisen eine ähnliche Verteilung auf, wie die Beratungsanliegen der Kund/innen. Auch hier haben die Informationen zu den Kursangeboten/Bildungsangeboten, zu den Einstufungen in die Kurse sowie die Beratung zur Bildungsprämie den höchsten Stellenwert. Die Orientierung zu Bildungsabschlüssen, zu Bildungsmöglichkeiten und zur Karriereplanung nimmt einen geringeren Stellenwert ein.

In Ergänzung zu den dargestellten Beratungsanliegen der Kund/innen und dem geschätzten Stellenwert der einzelnen Beratungsthemen aus Sicht der Mitarbeiter/innen wurden die Leiter/innen befragt, worin sie den Kernauftrag der Bildungsberatung in ihrer Einrichtung sehen. Nachfolgend sind die freien Antworten der befragten Volkshochschulen dargelegt: Ein Kernauftrag der befragten Volkshochschulen wird in der Beratung von Interessenten zu Weiterbildungs- und Fördermöglichkeiten gesehen. Die Information und Beratung kann sich hierbei auf das eigene Weiterbildungsangebot und/oder auf das regionale Angebot beziehen. Einen hohen Stellenwert nimmt bei fast allen befragten Volkshochschulen die obligatorische Beratung im Rahmen der Bildungsprämie ein.

<u>Auszüge aus den Antworten der befragten</u> Leiter/innen der Volkshochschulen:

- mehr Menschen für Bildungsangebote zu interessieren, auch die, die bisher nicht zu Veranstaltungen kommen,
- Hilfestellung bei verschiedenen Zielgruppen zur Weiter-/Aufbauqualifizierung, besonders auch im niederschwelligen Bereich,
- Kund/innen für die VHS gewinnen, Erhöhung der Kundenzahl in eigenen Angeboten,
- durch die Beratung sollen die Kund/innen, ein passendes Angebot finden – dies erhöht auch die Zufriedenheit mit den Angeboten,
- Hilfestellung zur richtigen Wahl eines Weiterbildungsangebots,

- sinnvolle, angemessene den jeweiligen Lernbedürfnissen und Lernvorrausetzungen entsprechende –
 Zuordnung zu unseren Kursangeboten, die Kund/innen sollen einen ihren Bildungsbedürfnissen entsprechenden Kurs finden,
- Einstufungsberatung in den Bereichen "Nachholen eines Schulabschlusses", "Alphabetisierung" und "Sprachen", Beratung über individuelle Bildungswege und nachträglichen Erwerb eines Schulabschlusses,
- trägerneutrale, unabhängige und kostenlose Weiterbildungsberatung,
- kann der Bildungsbedarf durch die eigene Institution nicht abgedeckt werden, soll auf Angebote anderer Bildungsanbieter verwiesen werden,
- Beratung hinsichtlich der staatlichen Bildungsprämie.

Als weitere Kernaufträge wurde die Unterstützung bei der Gestaltung der individuellen Lebens- und Berufsbiografie sowie in der Lernberatung benannt.

- Was brauchen die Ratsuchenden für ihren Beruf oder ihr Leben wirklich?
- im Sinne des lebenslangen Lernens müssen Menschen befähigt werden, die im Moment notwendige Aus-, Fort- und Weiterbildung auszuwählen; darüber hinaus geht es darum, Bildung in einen förderlichen Kontext zu stellen, also Bildung als etwas Gewinnbringendes zu vermitteln,
- Hilfestellung bei der Berufsfindung und Unterstützung zur Behebung von Lernschwierigkeiten,
- · Lernberatung,
- Weiterbildungsplanung,
- · Laufbahnentwicklung,
- breite Perspektivberatung unter Beachtung individueller Voraussetzungen,
- umfassende, ganzheitliche Beratung.

Die Leiter/innen der befragten Volkshochschulen sind zu 90 % der Meinung, dass der Stellenwert der Bildungsberatung zukünftig zunehmen wird.

Gründe für diese Annahme sehen sie hauptsächlich in der steigenden Unübersichtlichkeit des Weiterbildungsmarkts sowie in Finanzierungsmöglichkeiten für Weiterbildung, für die zunehmend Beratung notwendig ist. Aufgezeigt wurde darüber hinaus, dass die Beratungskund/innen ein Bewusstsein entwickeln für den Nutzen einer Bildungsberatung als Vorbereitung einer begründeten Entscheidung.

<u>Dies zeigen die beispielhaften Auszüge aus den Fragebögen:</u>

Der Stellenwert der Bildungsberatung nimmt zu, weil

- die Weiterbildung als Voraussetzung für einen möglichen beruflichen Aufstieg gesehen wird oder eine Sicherung des Arbeitsplatzes im Vordergrund steht oder eine berufliche Veränderung in Angriff genommen werden soll.
- die Bedürfnisse der Beratungskund/innen immer individueller werden.
- das Geld knapper wird und die Bildungsangebote einen effektiven Nutzen für die Kund/innen erzielen müssen; so wird die Auswahl an bestimmten Kriterien gemessen, die den Kund/innen nicht immer bewusst sind und/ oder die sie nicht einschätzen können; durch Bildungsberatung können die Kund/innen das "beste" Angebot finden.
- deutlich mehr Brüche in der Arbeitsbiografie von Menschen im Arbeitsprozess zu verzeichnen sind und damit eine Neuorientierung und Suche nach ortsnaher Nachqualifizierung; bei Jugendlichen ohne Schulabschluss Suche nach "einfachen Qualifizierungsbausteinen".

C) Perspektive der Kund/innen: Zufriedenheit und Beratungsergebnisse

Insgesamt beteiligten sich 205 Kund/innen an der Befragung, davon waren ca. 2/3 der Befragten weiblichen Geschlechts. 58 % der Ratsuchenden waren zwischen 30 und 50 Jahre, 28 % zwischen 20 und 30 Jahren. Nur 13 % der Befragten waren über 50 Jahre alt. Die geringe Zahl der Jugendlichen kann darauf zurückgeführt werden, dass diese das auf ihre Altersgruppe spezifizierte breite Unterstützungsangebot in Anspruch nehmen. Die geringe Quote der Älteren kann ein Hinweis darauf sein, dass hier wenig über Beratungsmöglichkeiten informiert wird. Um an dieser Stelle tiefergehende Aussagen treffen zu können, wäre eine Befragung bezüglich der Beteiligung an Bildungsberatung und Zugängen zu Beratungsangeboten nach Altersgruppen interessant.

"Ich bin voll und ganz mit der Beratung zufrieden" sagen ca. 76 % der befragten Kund/innen, rund 21 % sind "eher zufrieden". Die verbleibenden Kund/innen waren eher nicht zufrieden oder haben keine Angabe gemacht.

<u>Differenziert nach den einzelnen Einrichtungen</u> <u>zeigt sich folgendes Bild:</u>

- → Die befragten Kund/innen der Volkshochschulen waren zu rund 88 % "voll und ganz zufrieden" und zu knapp 11 % "eher zufrieden".
- → In den Bildungseinrichtungen waren 60 % "voll und ganz zufrieden" und ca. 35 % "eher zufrieden".
- → Bei den Bildungsberatungsstellen waren alle befragten Personen "voll und ganz zufrieden".

Die Einschätzung der Kompetenz des Beraters/der Beraterin spiegelt ebenfalls die Zufriedenheit der Ratsuchenden wider: Auch hier sind es weniger als 5 % der Befragten, die der Aussage "Ich wurde kompetent beraten" "eher nicht" oder "gar nicht" zustimmen oder keine Angabe machten. Ähnliche Ergebnisse ergab die Frage, ob die Beratung weiterempfohlen werden würde.

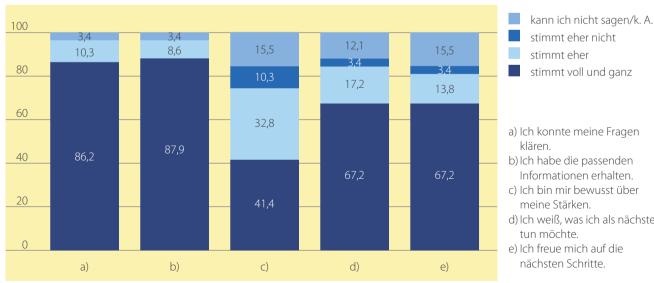
Die Ergebnisse zur Zufriedenheit lassen vermuten, dass diese in enger Verbindung mit dem Ziel bzw. Zweck des Beratungsgespräches stehen. Die Erhebung der Kundenanliegen macht deutlich, dass diese überwiegend zielgerichtet sind und der Zweck, zum Beispiel der Erhalt eines Prämiengutscheins oder Zugang und Voraussetzungen für ein Kursangebot, im Vordergrund steht. Mit einer Förderzusage bzw. einer Angebotsinformation kann eine hohe Zufriedenheit verbunden sein.

Die Bekundung von Zufriedenheit kann somit im unmittelbaren Zusammenhang mit dem Erfolg (Förderung) und weniger im Zusammenhang mit dem Beratungsgeschehen (dem Prozess, der Gesprächsführung und Reflexion) stehen. Das Beratungsgeschehen, so ist zu vermuten, rückt aus dem Zentrum der Beurteilung.

Neben der Zufriedenheit wurden die Kund/innen nach dem Ergebnis der Beratung gefragt. Die Fragen wurden im Hinblick auf die Beratungsziele einer umfassenden bzw. offenen Bildungsberatung formuliert, orientiert darauf, passende Informationen zu erhalten, die persönlichen Ressourcen zu aktivieren und die nächsten Schritte zur Umsetzung der eigenen Ziele zu klären sowie Selbstaktivität zu entwickeln und eine Entscheidung zu treffen.

Unterschiede zwischen den befragten Kund/innen der verschiedenen Einrichtungen zeigen sich in der Bewertung der Beratungsergebnisse nicht. In der nachfolgenden Übersicht sind die Bewertungen der befragten Kund/innen von Volkshochschulen dargelegt.

Einschätzung der Beratungsergebnisse - Kund/innen der VHS



Angaben in Prozent (Mehrfachnennungen möglich)

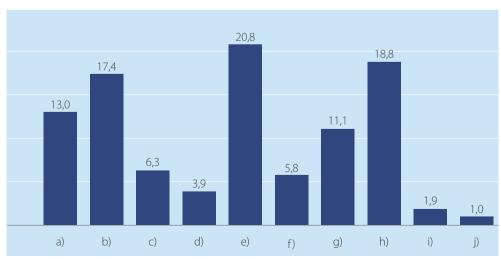
- a) Ich konnte meine Fragen
- b) Ich habe die passenden Informationen erhalten.
- c) Ich bin mir bewusst über meine Stärken.
- d) Ich weiß, was ich als nächstes tun möchte.
- e) Ich freue mich auf die nächsten Schritte.

Fast alle befragten Kund/innen der Volkshochschulen gaben an, dass Sie in dem Beratungsgespräch ihre Fragen klären konnten und passende Informationen erhalten haben. Ein Bewusstsein darüber, was sie als nächstes tun möchten und eine freudige Erwartung auf die kommenden Schritte benannten rund 2/3 der befragten Kund/innen im vollem Umfang.

Lediglich bei der Frage, ob sich die Kund/innen nach der Beratung bewusster über die eigenen Stärken sind, zeigt sich eine breitere Streuung der Antworten. Diese Streuung könnte mit den Anliegen der Kund/innen in Verbindung stehen. Es hat sich bei den befragten Kund/innen in den Volkshochschulen gezeigt, dass die Gegenstände der Beratung überwiegend konkret waren (Bildungsprämie und konkrete Informationen zu einem Kursangebot) sowie 2/3 der Beratungskund/innen bereits wussten, was sie suchten. Somit lässt sich vermuten, dass eine Reflexion über die eigenen Stärken bei vielen Beratungskund/innen kein Inhalt des Gesprächs war.

Anwendung von Methoden und

Instrumenten an der VHS



Angaben in Prozent (Mehrfachnennungen möglich)

Gestaltung der Beratungsgespräche

Von den befragten Volkshochschulen wenden rund 94 % ein Qualitätsmanagementsystem an. Hierfür nutzen fast die Hälfte der Einrichtungen das Lernerorientierte Qualitätstestierungsmodell für die Weiterbildung (LQW). Zu den weiteren Systemen gehören das EFQM-Modell und daran angelehnte Systeme, die DIN EN ISO 9001, das System zur Qualitätsentwicklung für Weiterbildungseinrichtungen (QES plus) sowie interne Selbstevaluationsverfahren. Weiterhin wird angegeben, dass 39 % der Mitarbeiter/innen an Volkshochschulen ihre Beratungsgespräche evaluieren, vorwiegend als eine statistische Erhebung. Bei den anderen Einrichtungen liegt der Anteil der befragten Mitarbeiter/innen höher (56 % in Bildungsberatungsstellen, 62 % in Bildungseinrichtungen).

Im Bezug auf die angewandten Methoden und Instrumente in den Beratungsgesprächen zeigt sich, dass vor allem eine Zusammenfassung zum Ende des Beratungsgespräches, der Einbezug des Lebenslaufes sowie Fragetechniken in der Beratungspraxis in den befragten Volkshochschulen dominieren. Eine ähnliche Anwendung zeigt sich auch in den befragten Bildungseinrichtungen und Beratungsstellen.

- a) Leitfaden zur Strukturierung des Gesprächs
- b) Fragetechniken
- c) Festlegung einer Zielvereinbarung zu Beginn
- d) Visualisierung
- e) Zusammenfassung des Beratungsgesprächs mit den Kund/innen am Ende
- f) Methoden zum Perspektivwechsel
- g) Verfahren zur Kompetenzfeststellung
- h) Einbezug des Lebenslaufes der Kund/innen
- i) Sonsige
- J) keine

Sowohl die Leiter/innen der Einrichtungen als auch die Mitarbeiter/innen wurden nach Standards und Vorgaben für die Gestaltung ihrer Beratungstätigkeit gefragt. Rund zwei Drittel der befragten Leiter/innen als auch der befragten Mitarbeiter/innen der Volkshochschulen bestätigen, dass Standards für die Bildungsberatung festgelegt und vorgegeben sind. Hinsichtlich der Art der Vorgaben und Standards zeigt sich, dass es sich in den befragten Volkshochschulen vornehmlich um die Vorgaben des Auftraggebers (Vorgaben der Beratung zur Bildungsprämie, Vorgaben innerhalb eines Modellprojektes, Vorgaben eines Förderprogramms) handelt. Im Vergleich dazu benannten die befragten Bildungsberatungsstellen hauptsächlich selbst entwickelte Vorgaben.

Als hilfreich werden Standards von rund 65 % der Leitungen an Volkshochschulen und von 86 % der befragten Mitarbeiter/innen an Volkshochschulen eingeschätzt.

<u>Die Mitarbeiter/innen der Volkshochschulen benannten zum Beispiel:</u>

- Ablaufschemata für die Beratung,
- Festlegung der Gesprächsbereiche (Vorkenntnisse, Wünsche, Ziele, Motivationen...),
- schnelle Erfassung der Kompetenzen,
- Fragetechniken, Fragenkatalog für Gespräche,
- standardisierte Tests zur Ermittlung von Vorkenntnissen,
- Instrumente zur Selbsteinschätzung und zur Einstufung,
- standardisierte Dokumentation für spätere Bezugnahme,
- Standards, die die Beratung strukturieren und trotzdem Raum für freie Methoden- und Instrumentenwahl lassen.

Qualifikationen der in der Beratung tätigen Mitarbeiter/innen

Die Leiter/innen der Einrichtungen wurden gefragt, welche Mitarbeiter/innen in ihrer Einrichtung die Beratungsgespräche durchführen. Für die Volkshochschulen zeigt sich, dass vorwiegend hauptberuflich pädagogische Mitarbeiter/innen sowie die Leiter/innen für die Bildungsberatung verantwortlich sind. Darüber hinaus werden Verwaltungskräfte und freie Mitarbeiter/innen einbezogen.

Rund 81 % aller befragten Leiter/innen antworten, dass ihre in der Beratung tätigen Mitarbeiter/innen Zusatzqualifikationen für diese Tätigkeit haben. Die Volkshochschulen liegen hier mit gut 81 % im Durchschnitt, die anderen Bildungseinrichtungen mit knapp 67 % unter dem Durchschnitt. Spitzenreiter sind die Bildungsberatungsstellen, in denen knapp 89 % der Mitarbeiter/innen über Zusatzqualifikationen verfügen. Beim überwiegenden Teil der Zusatzqualifikationen an den Volkshochschulen handelt es sich um die Qualifikation zum/zur ProfilPass-Berater/in oder um die Schulung für die Bildungsprämienberatung.

Bei dem hohen Prozentsatz bereits vorhandener Zusatzqualifikationen für die Beratung scheint es sinnvoll, sehr genau den konkreten Weiterbildungsbedarf der Mitarbeiter/ innen zu erfassen. Da offenbar ein großer Teil der Qualifikationen auf formale Beratungsanforderungen ausgerichtet ist (z. B. Bildungsprämie, Einstufungstests), sollte der Bedarf insbesondere bei den kompetenzbezogenen Anforderungen geprüft werden.

Hierbei werden aus Sicht der Mitarbeiter/innen aus den Volkshochschulen vor allem folgende – für die Beratung wichtige – Kompetenzen und Kenntnisse genannt:

- → Kenntnisse über den Arbeits- und Weiterbildungsmarkt, Kompetenzen im Umgang mit Weiterbildungsdatenbanken, Wissen um Bildungswege und Abschlüsse
- → sozial-kommunikative Kompetenzen wie Einfühlungsvermögen, Empathie, Konfliktfähigkeit, interkulturelle Kompetenz
- → Methodenkompetenz: Gesprächsführung, Fragetechniken, Beratungsmethoden, Recherchetechniken
- → Medienkompetenz

Die Antworten auf die Frage "Was könnte Ihnen dabei helfen, Ihre Beratungen zu verbessern?", zeigen ein sehr vielfältiges Bild. Die Mitarbeiter/innen sehen Unterstützung

- → im Austausch mit anderen Berater/innen,
- → in Weiterbildungen / Zusatzqualifikationen,
- → in unterstützenden Instrumenten wie z. B. Datenbanken und Checklisten,
- → in einem erweiterten Überblick zum Arbeitsmarkt,
- → in einem erweiterten Methodenrepertoire.

Auf die Frage "Was wünschen Sie sich für die Bildungsberatung?" antworten über die Hälfte der Befragten sinngemäß, dass sie sich die Anerkennung und Verankerung einer unabhängigen, trägerneutralen Beratung wünschen, die dauerhaft finanziell und personell gesichert ist. Daneben spielen besonders Fortbildungswünsche eine Rolle.

Die Befragungsergebnisse der Mitarbeiter/innen zu den erforderlichen Kompetenzen und Qualifikationen sowie den Bedarfen geben einen Einblick in Kompetenzanforderungen sowie mögliche Fortbildungsbedarfe. Das hier genannte Wissen und die Kompetenzen werden zur Erstellung eines Anforderungsprofils für Beratungsleistung in öffentlichen Bildungseinrichtungen einbezogen. Bei der Konzipierung von Fortbildungsangeboten sollten der Wunsch der Mitarbeiter/innen nach Austausch mit anderen sowie die organisatorischen Rahmenbedingungen berücksichtigt werden.

Regionale Workshops

Im Rahmen des Projektes wurden neun regionale Workshops durchgeführt. Die Zusammensetzung der Teilnehmenden in den Workshops war in den Bundesländern sehr unterschiedlich. In einigen Bundesländern nahmen nur Mitarbeiter/innen aus Volkshochschulen teil, in anderen auch Mitarbeiter/innen aus Bildungsberatungsstellen, Bildungseinrichtungen oder Weiterbildungsverbünden. Ziel der Workshops war der fachliche Austausch und eine Einschätzung zu den Umfra-

geergebnissen. Dazu wurden die Umfrage vorgestellt sowie ausgewählte Ergebnisse und Themen vertiefend bearbeitet und diskutiert

Zusammengefasst waren die Inhalte der Workshops:

- → Inhalte und Intensität der jeweiligen Tätigkeiten
- → Kompetenzprofile für Berater/innen/Fortbildungsbedarfe
- → Voraussetzungen und Rahmenbedingungen einer neutralen Beratung
- → Rahmenbedingungen (Raum, Personal etc.) und Standards für gelungene Beratung
- → Phasen im Beratungsgespräch
- → Austausch über unterstützende Instrumente und Methoden
- → Möglichkeiten der Vernetzung und Zusammenarbeit
- → Information und Austausch über Beratungsstrukturen in der Region

Da in den Workshops unterschiedliche Inhalte behandelt wurden, werden an dieser Stelle einige übergreifende Ergebnisse benannt.

Die Diskussionen in den Workshops zeigten, dass ein breites Spektrum an Tätigkeiten im Feld besteht. Es werden sehr unterschiedliche Formen und Intensitäten von Beratung oder Auskunft durchgeführt, auch innerhalb einer Volkshochschule. Es wurde deutlich, dass es in den Einrichtungen zum Teil schwierig ist, die unterschiedlichen Formen von Beratung oder Auskunft klar voneinander zu trennen. Im Bezug auf die (träger)neutrale Beratung wurde eine ausreichende Finanzierung als grundlegende Voraussetzung genannt.

In allen Workshops erarbeiteten die Teilnehmer/innen, dass ein fachlicher Austausch zwischen Berater/innen, eine stärkere regionale Vernetzung sowie Fortbildungsangebote, abgestimmt auf die jeweiligen Tätigkeitsschwerpunkte, zu einer Professionalisierung im Bereich der Beratung beitragen können.



4.0 >

Anregungen und Empfehlungen

zur Einführung, Anwendung und Verbesserung der Bildungsberatung in öffentlichen Erwachsenenbildungseinrichtungen

Für eine Reflexion der Beratungspraxis in Volkshochschulen werden nachfolgend Anregungen und Empfehlungen unter Bezugnahme der Befragungsergebnisse gegeben. Hierbei beziehen wir uns auf ausgewählte Elemente des in Kapitel 2 beschriebenen Qualitätskonzeptes: den "kundenbezogenen Beratungsprozess", "Beratungsstandards" und "Personal":

Der **kundenbezogene Beratungsprozess** steht im Zentrum des Qualitätskonzepts. Die zwei weiteren Qualitätselemente knüpfen daran an und differenzieren die Bedingungen und Faktoren für die Erbringung der Beratungsleistung weiter aus.

Ein erster Schritt zur Verbesserung der Qualität der Beratungsangebote beinhaltet in diesem Qualitätselement eine Auseinandersetzung mit dem Leistungsprofil im Bereich der Bildungsberatung und einer damit einhergehenden transparenten Kommunikation gegenüber den Kund/innen.

In Abschnitt 1 dieses Kapitels werden Anregungen gegeben für die Auseinandersetzung und Reflexion zur:

- → Ausdifferenzierung des Leistungsprofils im Bereich der Bildungsberatung,
- → Gestaltung des Ablaufs von Beratungsprozessen.

In dem Qualitätselement **Beratungsstandards** wurde sich im Projekt konzentriert auf:

- → die Förderung von Transparenz und Kundenorientierung,
- → die Neutralität von Beratungsleistungen als der Bildungsberatung zugrundeliegender Standard,
- → mögliche Instrumente und Methoden für die Gestaltung der Bildungsberatung. Hierzu werden in Abschnitt 2 dieses Kapitels Beispiele und Empfehlungen gegeben.

Das Element Personal beinhaltet ein beispielhaftes **Anforderungsprofil** für Berater/innen in Volkshochschulen und wird in Abschnitt 3 des Kapitels behandelt.

4.1 >

Der kundenbezogene Beratungsprozess

Anregungen zur Ausdifferenzierung des Leistungsprofils der Volkshochschulen im Bereich der Beratung zur persönlichen und beruflichen Bildung und Entwicklung

Die Ergebnisse der Ist-Stand-Analyse zeigen, dass an Volkshochschulen das Informations- und Beratungsangebot vielgestaltig ist. Aus den Ergebnissen der Befragung und den Workshops wurden vier Beratungs- und Informationsformate identifiziert, die in Volkshochschulen angeboten werden. Hierzu gehören:

Nachfolgende Grafik zeigt die vier identifizierten Informations- und Beratungsformate zusammenfassend auf:

- → Auskunft zu organisatorischen und inhaltlichen Fragen rund um das Kursangebot der Volkshochschule
- → Information und Beratung zur Auswahl eines passenden Kurses an der Volkshochschule
- → Information und Beratung zur Klärung von Bildungsund Finanzierungsmöglichkeiten für das Bildungsvorhaben der Kund/innen
- → Information und Beratung zur persönlichen und beruflichen (Neu-)Orientierung und Entwicklung der Kund/innen

Zusätzlich wurde die Lernberatung als Unterstützungsleistung in den Volkshochschulen identifiziert. Diese wird überwiegend von für Beratung qualifizierten Lehrkräften durchgeführt. Hierbei handelt es sich um ein unterrichtsbegleitendes Angebot.

Unterstützung bei Fragen zur persönlichen und beruflichen Bildung und Entwicklung in Volkshochschulen

1.

Auskunft zu organisatorischen und inhaltlichen Fragen

- Auskunft zu Kurszeiten, Kursorten, Referent/innen
- Informieren über Kursinhalte (bei Bedarf weiterleiten)
- · "Lotsenfunktion"

2.

Finden eines passenden Kurses im Angebot der Volkshochschule

- Information über Kursinhalte
- Unterstützung bei der Kurswahl
- Einstufungsberatung
- fachbereichsbezogene Beratung

Ich möchte einen
Englischkurs an der VHS
machen, aber welchen?

3.

Klärung von Bildungs- und Finanzierungsmöglichkeiten

- Beratung zum regionalen Bildungsangebot
- Beratung zu Finanzierungsmöglichkeiten
- Beratung im Rahmen der staatlichen Bildungsprämie

 Analyse der vorhandenen Stärken und Schwächen
 Kompetenzerfassung

4.

• Erörtern von Entwicklungsmöglichkeiten (Perspektiven)

Klärung der persönlichen

und beruflichen Orientie-

rung und Entwicklung

Situationsklärung

Laufbahnentwicklung

Ich bin Mechatroniker und möchte mich weiterbilden. Welche Möglichkeiten gibt es?

Ich brauche eine berufliche Veränderung, bin mir aber unklar, wo es hingehen soll.

- sich über die eigenen Zielvorstellungen, Interessen, Qualifikationen und Fähigkeiten bewusst werden,
- den Arbeitsmarkt und das Bildungssystem verstehen und diese Kenntnisse auf die eigene Situation beziehen,

Wann und wo

findet nochmal mein

Kurs statt?

- Bildungs-, Ausbildungs- und Berufsentscheidungen auf einer gut vorbereiteten und informierten Basis eigenständig treffen und das eigene (Berufs)Leben selbst in die Hand nehmen.
- → informierter, orientierter, strukturierter, motivierter

Die Übersicht verdeutlicht, dass die vier Informations- und Beratungsformate in ihrer Ausrichtung zwar formal voneinander abgegrenzt werden können, es dennoch in der Beratungstätigkeit oftmals Überschneidungen gibt.

Häufig ist der Übergang von der Auskunft und Information zur Beratung in der Praxis wenig trennscharf. Auskunfts- und Informationsfragen werden zumeist im Zusammenhang mit Kursanmeldungen gestellt und von Verwaltungsmitarbeitenden im Anmeldebereich beantwortet. Zunächst ist damit weder von Seiten der Kund/innen noch von Seiten der Einrichtung eine "Beratungsabsicht" verbunden. Dennoch können sich aus zunächst vermeintlich einfachen Informationsfragen Beratungsbedarfe entwickeln. Ebenso zeigen sich fließende Übergänge zwischen den Beratungen zur Auswahl eines passenden Bildungsangebots und zur persönlichen wie beruflichen Orientierung. In der Beratung zu den Kursangeboten der Volkshochschule kann sich zeigen, dass den Interessen und Bedarfen der Kund/innen entsprechend keine geeignete Weiterbildungsmöglichkeit angeboten wird. In diesem Fall könnten als Alternative passende Weiterbildungsangebote in der Region aufgezeigt werden. Oder in der Beratung im Rahmen der staatlichen Bildungsprämie wird deutlich, dass der Kunde/die Kundin sich nicht eindeutig bewusst ist über die Ziele und den Nutzen der Weiterbildung für die eigene berufliche Entwicklung. Hier empfiehlt es sich, gemeinsam mit dem Kunden/der Kundin die berufliche Situation zu klären sowie Entwicklungs- und Handlungsalternativen zu erarbeiten.

Angelehnt an die vier identifizierten Informations- und Beratungsformate sind in der nachfolgenden Übersicht charakteristische Unterstützungsleistungen der Berater/innen für die Bearbeitung und Klärung des Kundenanliegens geclustert dargelegt.

Klärung von Bildungs- und Finanzierungsmöglichkeiten

persönliche und berufliche Orientierung und Entwicklung Unterstützen, Unterstützen, Finanzierungsmöglich-Lerngewohnheiten zu Unterstützen. keiten hinsichtlich ihrer analysieren die nächsten Schritte Unterstützen, Eignung auszuwählen zu planen Erfahrungen mit Bildungs-Unterstützen. prozessen zu reflektieren Entwicklungsmöglichkeiten Unterstützen, mit der Weiterbildung Unterstützen, zwischen verschiedenen die gegenwärtige Situation zu konkretisieren Angeboten auszuwählen einzuschätzen Unterstützen, Veränderungsbedarfe zu konkretisieren, Ziele zu Unterstützen, formulieren Informationen Unterstützen, individuelle Interessen und aufbereiten Bewusstsein für Interessen, Erwartungen mit den Zielen der und geben Stärken und Schwächen zu Weiterbildung abzugleichen entwickeln Unterstützen, Entwicklungs-/ Perspektivmöglichkeiten zu Unterstützen, erarbeiten den passenden Kurs zu Unterstützen, finden, z.B. mit Tests für Unterstützen, bisher erworbene Kompeten-Kurseinstufungen Entscheidungsalternazen zu reflektieren und tiven abzuwägen zu erfassen Unterstützen, Entwicklungsmöglichkeiten mit dem Kursbesuch zu konkretisieren **Auskunft rund** Unterstützen, zwischen verschiedenen um das Kursangebot Kursen auszuwählen

Finden eines Kurses im Angebot der Bildungseinrichtung

Element aller Unterstützungsleistungen ist die Aufbereitung und Weitergabe von Informationen. Die Auskunft zu organisatorischen und inhaltlichen Fragen rund um das Kursangebot der Volkshochschule beschränkt sich hierauf. Die Beratung zum eigenen und regionalen Bildungsangebot sowie zu den Finanzierungs- und Fördermöglichkeiten nutzt die aufbereiteten Informationen, um die Kund/innen in der Auswahl eines geeigneten Weiterbildungsangebots entsprechend den individuellen Interessen, Voraussetzungen und Zielen zu unterstützen. Die Unterstützung der Kund/innen in der persönlichen und beruflichen Orientierung und Entwicklung nutzt ebenfalls aufbereitete Informationen für die Situationsklärung und für die Analyse verschiedener Handlungs- und Entwicklungsalternativen.

Die verschiedenen Informations- und Beratungsleistungen setzen unterschiedliche Qualifikationen des Personals, die Nutzung unterschiedlicher Methoden und Instrumente sowie unterschiedliche Fachkenntnisse voraus. Zugleich müssen ggf. auch eine Finanzierung der Beratungsangebote gewährleistet sein sowie die unterschiedlichen Vorgaben der finanzierenden Stelle wie z. B. bei der Bildungsprämie erfüllt werden. Die Mitarbeitenden, die in der Information und Beratung tätig sind, sollten deshalb ein Bewusstsein dafür entwickeln, wann ein Übergang zwischen den verschiedenen Informations- und Beratungsformaten und die Vermittlung an entsprechend qualifizierte Kolleg/innen erforderlich ist. Die folgende Übersicht bietet eine Orientierung, um die personellen und institutionellen Rahmenbedingungen hierfür angemessen zu gestalten.

Format	Ziel	Personal	Zeitaufwand
Auskunft rund um das Kursangebot	Den Kund/innen alle erforderlichen Informationen bereitstellen	Personal in der Anmeldung, Verwaltungspersonal	gering bis mittel
Information und Beratung zur Auswahl eines Kurses im Angebot der Bildungsein- richtung	Auswahl eines Kurses ent- sprechend den individuellen Interessen, Voraussetzungen und Zielen der Kund/innen unterstützen	Fachpersonal, päd. Mitarbeiter/innen, Kursleiter/innen	steigend, ggf. mehrfach
Information und Beratung zur Klärung von Bildungs- und Finanzierungsmöglich- keiten	Auswahl eines Bildungsangebots entsprechend den individuellen Interessen, Voraussetzungen und Zielen der Kund/innen Auswahl geeigneter Finanzierungsformen zur Umsetzung des Bildungsvorhabens	päd. Mitarbeiter/innen, Kursleiter/innen mit Zusatz- qualifikation, qualifizierte Berater/innen, Berater/innen mit vorge- schriebener Qualifikation	30 – 60 Min., ggf. mehrmals
Information und Beratung zur persönlichen und beruflichen Orientierung und Entwicklung	Situationsklärung der Kund/ innen Analyse und Finden eines Bil- dungs- und Entwicklungsziels	päd. Mitarbeiter/innen mit Zusatzqualifikation, qualifizierte Berater/innen	ca. 60 Min., ggf. mehrmals

Jede Einrichtung hat ein individuelles Angebot und unterschiedliche Kapazitäten für die Unterstützung bei Fragen zur persönlichen und beruflichen Entwicklung und Bildung. Es ist wichtig, das eigene Leistungsangebot zu reflektieren, ggf. auszudifferenzieren und den Kund/innen gegenüber transparent zu machen. So können Missverständnisse aufgrund falscher Erwartungen der Kund/innen vermieden und die Aufgabenbereiche der Mitarbeiter/innen sowie die jeweiligen Schnittstellen innerhalb der Einrichtung verdeutlicht werden

Folgende Fragen können zur Auseinandersetzung mit dem Leistungsprofil handlungsleitend sein:

- Wie ist das Aufgabengebiet der Information und Beratung zu Fragen der beruflichen und persönlichen Bildung und Entwicklung in unserer Einrichtung eingebettet?
- Was ist der Kernauftrag unserer Beratungsleistung?
- Welche Kapazitäten haben wir für die Beratung und Information unserer Kund/innen?
- Welche Kompetenzen sind in unserer Einrichtung vorhanden?
- Bei welchen Fragestellungen können wir unsere Kund/ innen unterstützen?
- Informieren und beraten wir einrichtungsübergreifend oder bezogen auf eigene Angebote?
- Wo liegen die Grenzen unserer Beratungs- und Informationsleistung?
- Was können wir unseren Kund/innen versprechen?

Beratungsphasen - Den kundenbezogenen Beratungsprozess in seinen Schrittfolgen und T\u00e4tigkeiten festlegen

VORBEREITUNGSPHASE

Qualität in der Bildungsberatung beginnt bereits vor dem eigentlichen Beratungsgespräch: Eine angemessene Vorbereitung signalisiert den Beratungskund/innen, dass sie mit ihren Anliegen ernstgenommen und wertgeschätzt werden. Sie umfasst in der Regel die folgenden drei Punkte:

- → die Reflexion des letzten Kontaktes bzw. des Erstkontaktes mit dem Kunden/der Kundin insbesondere in Hinblick auf mögliche besondere Merkpunkte in Bezug auf den Beratungskunden/die Beratungskundin oder den/die Berater/in,
- → das Erledigen von vorbereitenden Aufgaben wie inhaltlichen Recherchen und Überlegungen zu der möglichen Verwendung von Methoden, Techniken und Instrumenten sowie
- → die Gestaltung des Beratungssettings in Form von Vorbereitung des Gesprächsplatzes, Bereitlegen von Materialien, Umleiten/Ausschalten des Telefons, etc. um eine ruhige, ungestörte Atmosphäre zu gewährleisten.

ERÖFFNUNGSPHASE

Das Beratungsgespräch beginnt mit der Eröffnungsphase (Initialphase), in der der erste Kontakt von Berater/in und Beratungskunden/Beratungskundin sowohl auf Beziehungs- als auch auf Sachebene stattfindet. Dabei erfolgt zunächst die Begrüßung, häufig gefolgt von ein wenig "small talk". Weiterhin wird in der Eröffnungsphase das Thema der Beratung benannt bzw. das Anliegen geklärt. Es wird dabei auch geprüft, ob der/die Kunde/in mit dem Anliegen an dieser Stelle beraten werden kann. Gegebenenfalls erfolgt eine Vermittlung an andere Beratungsstellen oder Unterstützungsangebote. Vorstellungen und Erwartungen seitens des Beratungskunden/der Beratungskundin werden erörtert, es wird auf Befürchtungen eingegangen, Chancen und Grenzen der Beratungskunden der Beratungen eingegangen, Chancen und Grenzen der Beratungskunden der Beratungen eingegangen, Chancen und Grenzen der Beratungskunden der Beratungskunden der Beratungen eingegangen, Chancen und Grenzen der Beratungskunden der Beratungskunden der Beratungen eingegangen der Beratungen und Grenzen der Beratungen eingegangen der Beratungen eingegangen der Beratungen und Grenzen der Beratungen eingegangen der Beratungen und Grenzen der Beratungen eingegangen der Beratungen und Grenzen der Beratungen eingegangen der Beratungen eingeg

tung werden abgeklärt. Darauf aufbauend wird die Zeit- und Gesprächsstruktur abgestimmt. Die Rahmenbedingungen der Beratung werden geklärt (Datenschutz, evtl. Kosten, Anzahl möglicher Gespräche etc.) und transparent gemacht. In dieser Phase sollen insbesondere eine emotionale Entlastung des Beratungskunden/der Beratungskundin erfolgen und ein Vertrauen zum/zur Berater/in aufgebaut werden. Von Anfang an erhält der Beratungskunde/die Beratungskundin die ungeteilte Aufmerksamkeit des Beraters/der Beraterin.

BEARBEITUNGSPHASE

In der Bearbeitungsphase (Aktionsphase) geht es um die Entfaltung des Anliegens, die Klärung der gegenwärtigen Situation und die Eingrenzung des Beratungsthemas. Informationen werden gegeben und von dem/der Berater/ in angenommen. Die Analyse der individuellen Ausgangssituation dient dazu, die mit der Beratung verbundenen Ziele der Kund/innen zu konkretisieren und gemeinsam den Beratungsauftrag zu vereinbaren. Der Beratungskunde/die Beratungskundin ist grundsätzlich Experte/Expertin für sich selbst und formuliert das Problem bzw. die Situation und das Ziel der Beratung selbst. In der Auseinandersetzung mit dem Beratungsthema werden unterschiedliche Sichtweisen aufgefächert und verglichen sowie Argumente ausgetauscht. Die Haltung des Beraters/der Beraterin ist ermunternd und ermutigend, die eigene Position wird nicht erhöht. Zur Situation der Beratungskunde/die Beratungskundin wird Stellung genommen, ohne sie zu beurteilen. Eine wichtige Methode hierbei ist das aktive Zuhören.

INTEGRATIONSPHASE

Die Integrationsphase dient der Entwicklung verschiedener Handlungsmöglichkeiten und der Planung von nächsten Schritten und Umsetzungen. Es werden verschiedene Möglichkeiten erarbeitet und unterschiedliche Perspektiven aufgezeigt. Hierzu werden Optionen bezüglich der Alternativen vertieft und Konsequenzen verdeutlicht. Ergebnisse werden formuliert, zusammengefasst und gesichert. Die Beratungskund/innen werden in der Entscheidung für eine Handlung oder eine Lösung unterstützt, konkrete Ziele wer-

den gesetzt und Vereinbarungen über die nächsten Schritte getroffen. Vorschläge werden als Angebote formuliert und die Entscheidung für oder gegen eine Lösung liegt bei dem Beratungskunden/der Beratungskundin. Behelfsmäßige Auskünfte sowie Patentrezepte oder fertige Problemlösungen werden nicht gegeben.

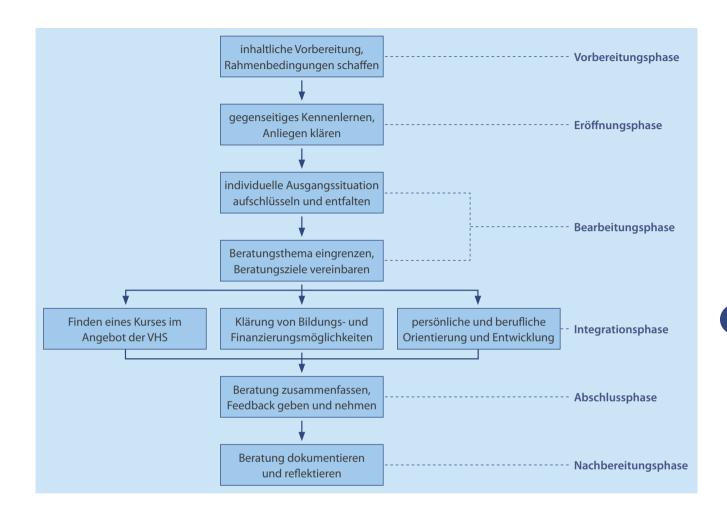
ABSCHLUSSPHASE

In der Abschlussphase (Neuorientierungsphase) wird das Gespräch zusammengefasst und geklärt, ob noch offene Fragen bestehen. Die Motivation für die Umsetzung der nächsten Schritte wird gestärkt, indem ein positiver Ausblick auf zukünftige Entwicklungen geworfen werden kann. Es besteht die Möglichkeit Feedback zu nehmen und zu geben, bevor Berater/in und Beratungskunde/Beratungskundin sich verabschieden.

NACHBEREITUNGSPHASE

Die Nachbereitung im Anschluss an die eigentliche Beratung besteht aus der Dokumentation und Reflexion des Beratungsgesprächs, die zum einen der Vorbereitung auf das nächste Gespräch mit dem Beratungskunden/der Beratungskundin und zum anderen der Entwicklung der Beratungskompetenz und der Fähigkeit zur Selbstreflexion des Beraters/der Beraterin dienen.⁶

⁶ Vgl u.a.Beate Berdel-Mantz/Matthias Mantz: Beratungsprozesse gestalten – gezielter Einsatz von Methoden und Techniken, Beate Berdel-Mantz: Vor- und Nachbereitung von Beratung



Im Verlauf des Beratungsgespräches ist es hilfreich, dass Berater/in und Ratsuchende/r sich die Ziele sowie das Erreichte bzw. Geplante immer wieder vergegenwärtigen. Auf diese Weise bleibt das beraterische Vorgehen transparent und der Beratungskunde/die Beratungskundin wird in die Lage versetzt, den Beratungsprozess aktiv mit zu gestalten.

Je nach Beratungs- bzw. Informationsformat kann die Intensität und spezifische Ausgestaltung der jeweiligen Phasen unterschiedlich sein. So ist es zum Beispiel möglich, dass das Anliegen des Kunden/der Kundin bereits sehr klar definiert ist und eine tiefergehende Erörterung der Erwartungen und der Situationsschilderung dann nicht erforderlich ist.

Folgende Fragen können zur Auseinandersetzung und Vorbereitung mit dem Beratungsprozess handlungsleitend sein:

- Was ist Auftrag und Ziel der Beratung? Welche Unterstützungsleistungen kann ich den Kund/innen anbieten?
- Bei welchen Kundenanliegen bieten sich welche Unterstützungsleistungen an, um die Handlungs- und Entscheidungsfähigkeit der Kund/innen zu erhöhen?
- Wie verläuft die Beratung in den Grundschritten? Was muss im Beratungsablauf durch die Berater/innen sichergestellt werden, damit ein gelungener Lernprozess der Kund/innen gefördert wird?
- Sind sich die Kund/innen über das Anliegen und die Ziele eindeutig bewusst? Kann das Anliegen der Kund/innen in dieser Beratung gemeinsam mit ihnen bearbeitet werden?
- Wo sind die Grenzen meiner Unterstützungsleistungen? Wann empfiehlt sich ein anderes Beratungsformat?
- Wie gestaltet sich die Informationsleistung orientiert an den Kundenanliegen und dem Beratungsformat? Welche Informationen benötigen die Kund/innen für eine begründete Entscheidung?

4.2 >

Beratungsstandards

Transparenz und Kundenorientierung

Ein erfolgreiches Beratungsgespräch setzt eine vertrauensvolle Atmosphäre zwischen der/dem Ratsuchenden und dem/der Berater/in voraus. Eine wichtige Grundlage dafür ist die Transparenz über Rahmenbedingungen, die Ziele und das beraterische Vorgehen.

Ziel der Bildungsberatung ist es, den/die Beratungskund/in "dabei zu unterstützen, Bildungs-, Ausbildungs- und Berufsentscheidungen auf einer gut vorbereiteten und informierten Basis eigenständig zu treffen und ihr Berufsleben selbst in die Hand zu nehmen" (OECD, 2004). Dieses Beratungsverständnis setzt eine konsequente Orientierung am Kunden, am Ratsuchenden voraus. Die ratsuchende Person mit ihrem persönlichen Anliegen, ihren Interessen, ihren Ressourcen und ihren Problemlagen steht im Mittelpunkt der Beratung.

Für den Beratungsprozess bedeutet das:

- die Eigenverantwortlichkeit der ratsuchenden Person zu respektieren bzw. herauszufordern oder zu entwickeln,
- nach dem individuellen Beratungsbedarf und der Situation des/der Ratsuchenden das inhaltliche und methodische Vorgehen zu wählen,
- das beraterische Vorgehen transparent zu gestalten,
- der zu beratenden Person mit uneingeschränkter Wertschätzung, Respekt, Einfühlungsvermögen und Unvoreingenommenheit zu begegnen,
- darin Nähe und Distanz zu wahren,
- gemeinsam die Stärken bzw. Potenziale des/der Ratsuchenden zu ermitteln und nach Möglichkeiten der Kompensation etwaiger Defizite zu suchen und
- die Vertraulichkeit aller personenbezogenen Daten und Informationen sicher zu stellen.

(vgl. Qualitätsstandards des Deutschen Verbandes für Bildungs- und Berufsberatung)

Neutralität der Beratung

Eine Weiterbildungseinrichtung, die Beratung anbietet, muss zunächst entscheiden, ob sie einrichtungsbezogene Angebotsberatung oder trägerneutrale Bildungsberatung betreiben will. Die Einrichtung sollte ihr Beratungsverständnis klar nach außen darstellen, um so für potentielle Beratungskund/innen die nötige Transparenz zu schaffen.

Entscheidet sich die Einrichtung für eine trägerneutrale Bildungsberatung, muss die Beratung unabhängig von eigenen institutionellen und finanziellen Interessen erfolgen. Sie darf sich ausschließlich an den Interessen der Beratungskund/innen orientieren.

Diese Konsequenz ist im Prinzip selbstverständlich – trotzdem ist klar, dass sich trägerneutrale Beratung als öffentliches und frei zugängliches Angebot nicht von selbst finanziert. Sie sollte nicht über Quersubventionierung durch den Anbieter

finanziert werden, um keinen Zweifel an der Trägerneutralität aufkommen zu lassen. Individuelle Beratungsleistungen sind mit einem hohen Zeit- und Personalaufwand verbunden, deshalb müssen sie aufgabenbezogen öffentlich finanziert werden. Der Deutsche Volkshochschul-Verband fordert, dass Lern- und Weiterbildungsberatungsangebote, die im öffentlichen Auftrag erbracht werden, "als förderungswürdiger Bestandteil der Weiterbildung in die Weiterbildungsgesetze der Länder aufgenommen werden muss"."

Neutrale Beratung hat Merkmale, die Neutralität kenntlich machen. Diese Merkmale bewegen sich auf drei verschiedenen Ebenen:

1. Neutral zur eigenen Bildungseinrichtung

Produkte und Dienstleistungen externer Anbieter werden in den Beratungsprozess ebenso einbezogen wie diejenigen der eigenen Bildungseinrichtung.

Die Volkshochschulen sind aufgrund ihrer öffentlich verantworteten Trägerschaft zur Neutralität verpflichtet. Sie drückt sich im Leitbild der Volkshochschule aus. Darüber hinaus beruht das Vertrauen, das die Volkshochschulen in der Bevölkerung genießen, zu einem guten Teil auf den Erfahrungen der Menschen, eine offene, unabhängige und neutrale Einrichtung zu besuchen. Die Menschen erwarten von der Volkshochschule Neutralität.

2. Neutral den Beratungskund/innen gegenüber

Das Anliegen der ratsuchenden Menschen steht im Mittelpunkt der Beratung. Aufgabe des Beraters/der Beraterin ist es, dieses Anliegen möglichst umfassend zu erkennen und entsprechend geeignete Informationen (z. B. über Weiterbildungs- und Fördermöglichkeiten) oder ggf. Unterstützungsleistungen wie beispielsweise Kompetenzfeststellungsverfahren zur Verfügung zu stellen.

⁷ Deutscher Volkshochschul-Verband (2009): Der Beitrag der Volkshochschulen zu einem zeitgemäßen und zukunftsfähigen Beratungsangebot in Deutschland, S. 2

Beratung verstanden als Hilfe zur Selbsthilfe muss für die Beratungskund/innen transparent und durchschaubar organisiert und durchgeführt werden. Sie bezieht die Biografie des Menschen ein und orientiert sich an seinen persönlichen Voraussetzungen und Bedürfnissen. Die Beratung unterstützt die Selbststeuerung der Beratungskund/innen, indem sie Möglichkeiten und Perspektiven aufzeigt, aber ihnen selbst die Entscheidung überlässt. Dabei unterstützt die/der Berater/in bei Bedarf die Entscheidungsfindung durch geeignete Methoden. Dieses Vorgehen ist vergleichbar mit dem Prinzip der Teilnehmer/innenorientierung, das die Bildungsarbeit der Volkshochschulen charakterisiert und leitet.

3. Neutral im Beratungsergebnis

Die Beratung baut auf den vorhandenen Kompetenzen und Ressourcen der/des Beratungskund/in auf und erarbeitet mit ihr/ihm nach Möglichkeit verschiedene Optionen, beispielsweise drei Bildungsangebote von unterschiedlichen Bildungsträgern. Ergebnis einer Beratung kann auch das Erkennen realistischer Qualifikationsziele und die Erarbeitung des geeigneten Weges unter Einbeziehung erreichbarer regionaler Möglichkeiten sein. Voraussetzung für eine im Sinne der Beratungskund/innen erfolgreichen Beratung sind entsprechende Feldkenntnisse der Berater/innen über Angebote und Dienstleistungen in der Region und darüber hinaus.

Methoden

Nach der Ramboll-Studie "Bestandsaufnahme in der Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungsberatung und Entwicklung grundlegender Qualitätsstandards" von 2007 können grundsätzlich vier Richtungen innerhalb der verschiedenen Beratungsmethoden unterschieden werden: Die Informationsstrukturelle Methodik, die Lösungsorientierte Kurzberatung, die Behavioristische Beratung und die Klientenzentrierte Beratung.

Grundlage der *Informationsstrukturellen Methodik* (Ertelt/ Schulz 1997) ist die Annahme, dass Beratung dann in Anspruch genommen wird, wenn die Ratsuchenden sich in einer Situation befinden, in der grundlegende Entscheidungen getroffen werden sollen, ohne die Folgen abschätzen zu können. In solch einer Situation ist es für die Ratsuchenden wichtig, faktische Informationen (Informationen zu alternativen Handlungsmöglichkeiten), wertende Informationen (wie Kriterien zur Bewertung der Handlungsmöglichkeiten) und präskriptive Informationen (Informationen zur Verknüpfung der faktischen und wertenden Informationen) zu erhalten. Die Auswahl und Präsentation der (berufskundlichen) Informationen unterliegt dem/der Berater/in. Die Menge darf dabei kein Ausmaß annehmen, das die Ratsuchenden an die Grenzen ihrer Aufnahme- und Verarbeitungskapazität bringt, da eine so entstehende Überforderung die Entscheidungsfindung negativ beeinflussen würde.

Ein wichtiger Aspekt der Informationsstrukturellen Methodik ist die Schaffung einer angenehmen Arbeitsatmosphäre durch den/die Berater/in, um den Ratsuchenden auch in problembelasteten Situationen die Möglichkeit zur Entwicklung von Eigenverantwortung und Motivation zu geben.

Während des Beratungsprozesses werden die Ratsuchenden durch den/die Berater/in zu eigenen Gedanken und zur Selbsterkundung angeregt. Dabei dienen sowohl non-direktive Fähigkeiten wie Aufmerksamkeit, angemessene Mimik und Gestik und aktives Zuhören als auch direktiv beeinflussende Fertigkeiten wie Konfrontation, Rückmeldungen und Vorschläge zur Lenkung des Gesprächs.

Im Mittelpunkt der Lösungsorientierten Kurzberatung, die auf den Ansätzen systemischer Theorien beruht, stehen nicht die Defizite sondern die Ressourcen, Stärken und Möglichkeiten der Ratsuchenden. Der/die Berater/in unterstützt die Ratsuchenden bei der Konzentration auf Machbares und Veränderbares und der Erkenntnis der eigenen Fähigkeiten. Dies geschieht in der Regel durch systemische Interventionen in Form von Fragen, wie Zirkulären Fragen (Fragen nach dem

⁸ Bundesministerium für Bildung und Forschung: Bestandsaufnahme in der Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungsberatung und Entwicklung grundlegender Qualitätsstandards. Abschlussbericht. Hamburg, 2007.

Empfinden und/oder der Wahrnehmung anderer Personen) und Skalierungsfragen (abstrakte Empfindungen werden anhand einer Skala messbar gemacht). Weitere Formen systemischer Interventionen sind das Reframing (eine Situation wird durch die Betrachtung in einem anderen "Rahmen" umgedeutet), die Arbeit mit Metaphern, Genogrammen und Soziogrammen.

Im Vordergrund der *Behavioristischen Beratung* stehen Verhaltensprozesse und beobachtbares Verhalten in den derzeitigen Lebensumständen der Ratsuchenden. Die Ratsuchenden setzten sich mit problematisch erlebten Verhalten und Situationen auseinander und erlernen z. B. in Rollenspielen durch verändertes Verhalten Gewohnheiten zu ändern.

Behavioristische Beratung beinhaltet eine stärkere Steuerung durch den/die Berater/in als in den anderen dargestellten Beratungsmethoden sowie eine höhere Gewichtung der Einschätzung des/der Beraters/in.

In der auf Carl R. Rogers zurückgehenden Methode der Klientenzentrierten Beratung werden die Ratsuchenden als Expert/innen ihrer selbst angesehen. In einer von dem/der Berater/in herzustellenden angenehmen Beratungsatmosphäre unterstützt der/Berater/in die Ratsuchenden bei der Selbstexploration, dem Erkennen von Hürden für die eigene Entwicklung sowie der Entdeckung der persönlichen Eigenschaften. So kann das Selbstkonzept der Ratsuchenden geklärt werden und bei der Suche nach einer beruflichen Rolle berücksichtigt werden. Während des Beratungsprozesses steht die Selbsteinschätzung der Ratsuchenden im Vordergrund, die durch den/die Berater/in insbesondere mittels folgender Methoden unterstützt wird: Der minimalen verbalen und non-verbalen Ermutigung zum Sprechen; dem Paraphrasieren, um Inhalte zu klären und zu verdeutlichen; der Reflexion der Gefühle der Ratsuchenden, um Empathie und emotionale Zuwendung zu zeigen sowie der nichtinterpretierenden Zusammenfassung, um den Ratsuchenden ein Bild ihrer Gefühle und Erfahrungen zu zeigen.

Das Bereitstellen von berufskundlichem Informationsmaterial orientiert sich an den Bedürfnissen der Ratsuchenden, der von dem/der Berater/in weder überzeugt noch manipuliert oder beeinflusst wird.

<u>Die Ratsuchenden werden angeregt, Informationen selbst zu erarbeiten.</u>

Bildungsberater/innen können auf diese verschiedenen Richtungen von Methoden zugreifen. Die Entscheidung für oder gegen einzelne Methoden unterliegt dabei in der Regel jedem/r einzelnen. Häufig erfolgt dabei eine Kombination verschiedener Ansätze. Eine Orientierung kann an folgenden (bewährten) Regeln/Methoden/Interventionen der Gesprächsführung in der Bildungsberatung erfolgen:

a) Aktives Zuhören

Aktives Zuhören ist eine Methode der professionellen Gesprächsführung. Durch aktives Zuhören kann man seine/n Gesprächspartner/in zum Sprechen anregen und das Gespräch gezielt und bewusst lenken und steuern. Sach- und Beziehungsebene können gleichermaßen in das Gespräch einfließen

Wesentliche Elemente des aktiven Zuhörens nach Carl R. Rogers sind die folgenden drei grundlegenden Prinzipien:

- → Empathische und offene Grundhaltung
- → Authentisches und kongruentes Auftreten
- → Akzeptanz und bedingungslose positive Beachtung der anderen Person

Für die Gesprächsführung sind weiterhin folgende Techniken des aktiven Zuhörens unterstützend:

- → Weitgehend ohne Unterbrechung zuhören, mit der eigenen Meinung zurückhaltend umgehen
- → Dem Ratsuchenden durch Mimik, Gestik und kurze verbale Äußerungen das unbedingte Zuhören signalisieren

- → Pausen aushalten, nicht sofort eingreifen
- → Blickkontakt halten, auch in den Pausen
- → Kurze bestätigende Äußerungen (hm, ja, genau...)
- → Gefühle des Gegenübers erkennen und ansprechen
- → Paraphrasieren (wiedergeben, was verstanden wurde)

(C) Fragetypen/Fragetechniken

Bildungsberatung erfordert vom Ratsuchenden, sich mit der eigenen Persönlichkeit und dem eigenen Leben auseinanderzusetzen. Die gelungene Beratung ist daher an die Fähigkeit des Berater/der Beraterin geknüpft, "gute" Fragen zu stellen. Fragen im Beratungsgespräch helfen

- → Interesse am Anliegen des Beratungskunden/der Beratungskundin zu signalisieren,
- Informationen zu beschaffen und Sachverhalte zu klären,
- die/den Ratsuchende/n zum Nachdenken anzuregen und sie/ihn zu motivieren, eigene Meinungen in das Gespräch einzubringen,
- → das Beratungsgespräch zu steuern.

In den Bereichen der psychologischen Beratung und der Gesprächstherapie werden vier Fragetechniken unterschieden, die auch in der Bildungsberatung Anwendung finden können:

> Lineare Fragen (Orientierungs- und Informationsfragen)

Lineare Fragen eignen sich zum Sammeln von Daten und Fakten. Sie sind vor allem für die Eröffnungsphase eines Gesprächs zur Bildungsberatung geeignet (z. B.: Was wollen Sie hier klären?).

> Zirkuläre Fragen

Zirkuläre Fragen helfen, Prozesse und Systeme in ihrer Komplexität zu erfassen. Ursachen und Wirkungen menschlichen Verhaltens werden aufeinander bezogen, d. h. zirkulär aufgefasst. Zirkuläre Fragen ermöglichen, neue Perspektiven und Denkprozesse zu initiieren. Zirkuläre Fragen (Klassifikationsfragen, Prozentfragen, Übereinstimmungsfragen, Fragen zur

Lösungsorientierung, Verschlimmerungsfragen, Zukunftsfragen, Als-ob-Fragen⁹) können der Klärung eines Sachverhaltes dienen. Ihr Einsatz ist daher gut für die Bearbeitungsphase im Bildungsberatungsgespräch geeignet.

> Strategische Fragen

Strategische Fragen lenken die/den Befragte/n in eine Richtung, beeinflussen ihn/sie und sind nur bedingt in der Bildungsberatung einzusetzen.

> Reflexive Fragen

Reflexive Fragen motivieren zum "gedanklichen Experimentieren", fördern Veränderungen und eröffnen neue Perspektiven und sollten daher – ebenso wie zirkuläre Fragen – in der Bearbeitungsphase eingesetzt werden.

Alle Fragetechniken können sowohl als offene Frage als auch als geschlossene Frage formuliert werden.

Von besonderer Bedeutung für die Bildungsberatung sind offene Fragen. Sie erlauben dem Gesprächspartner/der Gesprächspartnerin ausführliche Antworten und liefern dadurch weitreichende Informationen z. B. über biografische Hintergründe, Ziele oder auch Befindlichkeiten des Gesprächspartneris/der Gesprächspartnerin. Offene Fragen können dazu dienen

- eine positive Beziehung zur Beratungskundin/zum Beratungskunden herzustellen,
- → das Gespräch in Gang zu bringen,
- → viele Informationen über Ziele, Bedürfnisse, Meinungen oder auch Gefühle des/der Ratsuchenden zu erhalten.

Offene Fragen

sind oft "W"-Fragen: Was meinen Sie dazu? Welche Vorstellungen haben Sie von…? Was könnte daraus resultieren?

⁹ Deutscher Volkshochschul-Verband (2009): Der Beitrag der Volkshochschulen zu einem zeitgemäßen und zukunftsfähigen Beratungsangebot in Deutschland, S. 2ff

> Geschlossene Fragen

Durch sie wird der/die Gefragte zu einer Entscheidung aufgefordert. Geschlossene Fragen beginnen mit einem Hilfsverb oder Verb und lassen nur kurze Antworten wie: "Ja" oder "nein" zu. Im Beratungsgespräch helfen geschlossene Fragen,

- → erhaltene Informationen abzusichern,
- das Gespräch zu steuern bzw. den Abschluss zu einem Gespräch zu finden.

> Alternativfragen

gehören ebenfalls zu den geschlossenen Fragen. Sie bieten zwei oder mehrere Antwortmöglichkeiten und geben der ratsuchenden Person eine Richtung vor.

Häufig erwarten Beratungskund/innen von dem/der Berater/ in einen konkreten Rat und fragen beispielsweise: "Was würden Sie an meiner Stelle tun?" In solchen Situationen empfiehlt es sich – statt mit einer Antwort – mit einer Gegenfrage zu reagieren. Gegenfragen bieten die Möglichkeit,

- → weitergehende Informationen zu erhalten und
- → den/die Gesprächspartner/in anzuregen, vertiefend über einen Sachverhalt nachzudenken,
- → Fragen des Beratungskunden/der Beratungskundin richtig zu verstehen.

C) Strukturieren

Im Verlauf eines Gespräches zur Bildungsberatung wird mitunter eine Vielzahl von Themen besprochen, so dass die Gefahr besteht, die Übersicht zu verlieren. Daher ist es sinnvoll, spätestens am Ende des Gesprächs Resultate, Vereinbarungen und Perspektiven zusammenzufassen. Bei längeren Gesprächen empfiehlt es sich, bereits Zwischenergebnisse zu formulieren. Wirkungsvoll ist es, den Beratungskunden/die Beratungskundin an dieser Stelle aktiv einzubeziehen, d. h. ihn/sie möglichst selbst Ergebnisse benennen zu lassen.

(d) Wertschätzende Konnotation

Die wertschätzende Konnotation (positive Konnotation) ist ein systemisches Werkzeug, das dem Konstruktivismus und der Provokativen Therapie entstammt und mit dem neue Sichtweisen von Situationen und Verhalten angestrebt werden. Positive Konnotation will den Ressourcen und Verhaltensweisen wertschätzend begegnen und sie hervorheben. Hilfreich ist dieses Umbewerten und Neubeurteilen vor allem dann, wenn es der ratsuchenden Person schwer fällt, sich auf die Beratung einzulassen bzw. sie ihr Problem nicht wirklich lösen will. Hier hilft positive Konnotation einen Wechsel von der Defizit- zur Ressourcenorientierung zu vollziehen.

e) Reframing

Beim Reframing (Umdeutung) wird unter Verwendung eines anderen Kontextes Erlebtem oder Geschehenem eine andere Bedeutung, ein anderer Sinn zugewiesen. Reframing bietet der/dem Ratsuchenden eine andere aussichtsreichere Sicht auf seine Situation und erschließt ihm/ihr damit wieder Handlungsmöglichkeiten.

Nutzen von Geschichten und Metaphern

Geschichten und Metapher helfen im Beratungsgespräch eine Distanz herzustellen, so dass die Situation aus einer nicht persönlich bezogenen Entfernung wahrgenommen werden kann. Sie helfen an Stellen, an denen der/die Ratsuchende "vor lauter Bäumen den Wald nicht sehen" kann. Neue Lösungen werden greifbarer und erfahrbarer.

(g) Visualisierung

Visualisierung ermöglicht, verschiedene Wahrnehmungskanäle zu nutzen und insbesondere komplex erscheinende Situationen zu veranschaulichen. Kärtchen, Plakate u. v. m. können genutzt werden, um sprachlich Komplexes vereinfacht und übersichtlich darzustellen. Visualisierungen sind zudem gut geeignet, den Erzählfluss des/der Ratsuchenden anzuregen.

Ein Beispiel für Visualisierungen ist die Lebenslinie, eine grafische Darstellung des Lebens. Vor allem, wenn verschiedene Lebensbereiche (Familie, Freizeit, Ausbildung) parallel betrachtet werden, können anschaulich Zusammenhänge deutlich gemacht werden.

0

Instrumente in der Bildungsberatung

Verschiedene Instrumente, die der Erfassung, Dokumentation und Einordnung persönlicher Interessen und Fähigkeiten dienen, können im Rahmen einer Bildungsberatung Verwendung finden oder selbständig von Ratsuchenden bearbeitet werden. Sowohl die Schwerpunkte als auch die Zielgruppen einzelner Instrumente sind dabei sehr unterschiedlich. Im Folgenden gibt eine Auflistung von Instrumenten, geordnet nach Zielgruppen, einen Überblick, der keinen Anspruch auf Vollständigkeit erhebt.

Angebote für Schülerinnen und Schüler:

- > Berufswahlpass (BWP): Soll, insbesondere basierend auf individuellen Interessen, Schüler/innen ab Klasse Acht bei der Berufswahl unterstützen. Bearbeitet wird der BWP während der Schulzeit, wo sowohl in Einzelarbeit als auch durch die Mithilfe von Lehrpersonal und Mitschüler/innen, Inhalte erarbeitet werden sollen, die für die richtige Berufswahl hilfreich sind.
- > Berufswahlpass plus: Stellt, ebenfalls für Schüler/innen ab der Klasse Acht, eine Ergänzung des BWP dar. Mit dem BWP plus sollen informell erworbene Fähigkeiten und Fertigkeiten, die für den Übergang in eine berufliche Ausbildung bzw. einen Beruf von Nutzen sein können, dokumentiert werden
- > JobMappe Werkstattjahr: Die JobMappe ist insbesondere für das "Werkstattjahr" und ähnliche Projekte in NRW konzipiert. Sie soll darüber hinaus aber auch Bildungsträgern, Betrieben und Jugendlichen bzw. jungen Menschen, die an keinem dieser Projekte teilnehmen, helfen, Anregungen, Informationen und Dokumente für Berufswahl und Bewerbung zusammenzutragen. Auf Basis der JobMappe sollen sich eigene Stärken bewusst gemacht werden, aber auch Aufgaben vorgenommen und Ziele für die berufliche Zukunft gesetzt werden, die in der Mappe dokumentiert werden können.
- > ProfilPASS für junge Menschen: Soll der Zielgruppe (jungen Menschen ab 14 Jahren) dabei helfen, die eigene Persönlichkeit und insbesondere die eigenen Stärken (auch im Hinblick auf informell erworbene Kompetenzen) zu er-

kennen und an diesen zu arbeiten. Ziel der Erstellung dieses aus einer Selbst- und Fremdeinschätzung entstehenden Persönlichkeitsbildes soll es sein, jungen Menschen bei der beruflichen und privaten Lebenswegplanung behilflich zu sein. Um die Möglichkeiten des Angebots voll ausschöpfen zu können, ist es für Nutzer/innen von Vorteil, sich von qualifizierter Seite beraten zu lassen oder sich an einem speziellen Gruppenangebot zu beteiligen.

- > Qualipass (QP) Baden-Württemberg: Soll jungen Menschen zwischen 12 und 25 Jahren eine Grundlage für Lebensplanung und Berufswahl bieten. Der QP dient dabei als Sammelmappe für diesbezüglich relevante Dokumente, die zum Teil selbst, größtenteils aber von anderen (z. B. Freunden, Eltern oder Arbeitgebern) bearbeitet werden.
- > Explorix: Ein wissenschaftliches Testverfahren (ab ca. 15 Jahre), das bei der Berufswahl und Karriereplanung als Entscheidungshilfe herangezogen werden kann. Als Ergebnis des in vier Teilbereiche unterteilten Testverfahrens ergibt sich ein Drei-Buchstaben-Code, wobei jeder dieser Buchstaben für einen von sechs Teilbereichen des Jobmarktes steht und so die persönliche Orientierung in diesem ermöglichen soll.
- > Planet Beruf: Eine vor allem auf einem Internetportal (www.planet-beruf.de), aber auch diversen Print- und digitalen Medien (zwei CD-ROM) basierende Medienkombination der Bundesagentur für Arbeit. Zielgruppen sind in erster Linie Schüler/innen, aber auch Eltern und Lehrer/innen. Die Benutzer/innen haben die Möglichkeit, sich über Berufe, eigene Stärken und Interessen und z. B. den Ablauf eines Bewerbungsgesprächs zu informieren und können darüber hinaus nach Ausbildungsstellen suchen.

Angebote für junge Erwachsene und Studierende:

> europass: Stellt eine international ausgerichtete Dokumentation persönlicher Fähigkeiten, Kompetenzen und Qualifikationen dar, die entsprechend für alle geeignet ist, die bereits Auslandserfahrung gesammelt haben oder dieses für die Zukunft planen. Hauptanliegen ist eine standardisierte Übersicht über die eigenen Fähigkeiten, Kompetenzen und Qualifikationen zu erstellen, die dann europaweit verständlich ist.

- > Kompetenzbilanz (DJI): Ein im Rahmen eines EU-Projekts entwickeltes Instrument zur Feststellung informell angeeigneter Kompetenzen, die auf diesem Wege für den beruflichen Alltag, den Wiedereinstieg ins Berufsleben, oder auch die berufliche Neuorientierung nutzbar gemacht werden soll. Hauptgrundlage dieser Bilanzierung der eigenen Kompetenzen ist die Selbsteinschätzung, die allerdings von außen überprüft werden soll (z. B. durch eine/n Vorgesetzte/n, Freunde oder ein Mitglied der Familie).
- > Kompetenzbilanz Freiwilliges Engagement: Soll dabei helfen, auf freiwilligem Engagement basierende Fähigkeiten und Fertigkeiten, die z. B. im Hinblick auf das Berufsleben vielfach im Verborgenen und damit unberücksichtigt bleiben, sichtbar zu machen. So sollen berufliche Perspektiven verbessert und Impulse für eine entsprechende berufliche oder private (Neu-)Orientierung gegeben werden.
- > Kompetenzbilanz NRW: Eine für Beschäftigte, Arbeitssuchende, aber auch Wiedereinsteiger gleichermaßen geeignete Dokumentation von im Beruf und im privaten Bereich erlangten Kompetenzen. Insbesondere sollen auf diesem Wege persönliche Schlüsselkompetenzen erkannt und damit für den weiteren beruflichen und privaten Werdegang nutzbar gemacht werden.
- > Lernpass: Ein für Studenten/innen ausgelegtes Instrument, mit dessen Hilfe zunächst persönliche Kompetenzen festgestellt werden können, desweiteren aber auch deren Weiterentwicklung dokumentiert werden kann. Besonderes Augenmerk gilt dabei methodischen, sozialen/kommunikativen und persönlichen Kompetenzen, die im Rahmen des universitären Studiums erlangt bzw. weiterentwickelt werden.
- > **ProfilPASS:** Soll junge Menschen, Arbeitssuchenden, Wiedereinsteiger/innen aber auch in Umbruchs- bzw. Orientierungsphasen befindlichen Personen helfen, eigene Kenntnisse, Fähig- und Fertigkeiten zu erkennen und strukturiert zu dokumentieren, um sich die eigenen Stärken bewusst zu machen. Um die Möglichkeiten dieses Angebots voll ausschöpfen zu können, ist es für den/die Nutzer/in von Vorteil, sich von qualifizierter Seite beraten zu lassen oder an einem entsprechenden Seminar teilzunehmen.

> Talentkompass NRW: Soll Beschäftigte (KMU), Wiedereinsteiger/innen und Arbeitssuchende, die nach einer beruflichen Veränderung bzw. Neuorientierung streben, in ihrem Anliegen unterstützen. Von einer Bestandsaufnahme - die Aufschluss über individuelle Fähigkeiten, Kenntnisse und Interessen geben soll – ausgehend, sollen neue berufliche Möglichkeiten und Wege aufgezeigt werden, von denen positive Impulse auf die Bereitschaft zur beruflichen Veränderung gegeben werden sollen.

Angebote für Erwerbstätige und Arbeitssuchende:

- > Job-Navigator (IG-Metall): Ein von der IG-Metall angebotenes Online-Instrument (www.igmetall.jobnavigator.org), das Arbeitnehmer/innen, aber auch Arbeitsuchenden Hilfestellung bei der beruflichen (Neu-)Ausrichtung bzw. Umorientierung geben soll. In vier Schritten werden zunächst die eigenen Kenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten, dann in einem zweiten Schritt persönliche und soziale Kompetenzen herausgearbeitet. Daraus lassen sich Potenziale und berufliche Perspektiven ableiten, die im vierten und letzten Schritt zu einem konkreten Plan verdichtet werden sollen. Besonders für das Ableiten der Potenziale und Perspektiven ist es ratsam, eine Fachfrau /einen Fachmann zu konsultieren.
- > Kompetenzbilanz (DJI): s. o.
- > Kompetenzbilanz Freiwilliges Engagement: s. o.
- > Kompetenzbilanz NRW: s. o.
- > ProfilPASS: s. o.
- > Qualifizierungspass: Richtet sich an Auszubildende und Erwerbstätige und soll der Strukturierung der individuellen berufsbegleitenden Aus- und Fortbildung dienen. Er dokumentiert schulische und berufliche Qualifikationen, wozu insbesondere auch Zertifikate von Nachqualifizierungen und Weiterbildungen gehören, und bietet so immer einen aktuellen Überblick über die individuellen Qualifikationen.

Dokumentation von Kompetenzen:

- > europass: s. o.
- > Kompetenznachweis Kultur: Soll Jugendlichen und jungen Menschen bis 25 Jahren dazu dienen, ihre durch Teilnahme an künstlerischen und kulturellen Bildungsange-

boten angeeigneten Erfahrungen und Kompetenzen in strukturierter Form nachzuweisen. Der Nachweis soll insbesondere beim Einstieg in das Berufsleben behilflich sein und die Möglichkeiten zur Darstellung der eigenen Persönlichkeit erweitern.

> Landesnachweis Ehrenamt (NRW): Soll ehrenamtlich Tätigen in NRW dazu dienen, ihre im Ehrenamt erbrachten Leistungen, erworbenen Fähigkeiten und Kenntnisse in Form eines Zertifikats für Beruf und Karriereplanung nutzbar zu machen. Entsprechend gibt das Zertifikat Auskunft über Trägerorganisationen und Aufgabengebiete, aber auch über erworbene Fähigkeiten und Schlüsselqualifikationen.

4.3 >

Personal

Kompetenzprofil

Im Rahmen des Projekts wurde in zwei Arbeitspaketen die Frage nach den Kompetenzen der Berater/innen erörtert. Einerseits bezogen sich einige Fragen der Online-Befragung direkt auf dieses Thema, andererseits wurde dieses Thema in fast allen von den Projektpartnern durchgeführten Workshops thematisiert.

In den Workshops wurden die Umfrageergebnisse vorgestellt und diskutiert. Die Ergebnisse der Befragung können dadurch wie folgt differenziert werden:

- 1. Kenntnisse über den "gesellschaftlichen Kontext" werden einstimmig als äußerst wichtige Voraussetzung für eine kompetente Beratung bestätigt. Dabei ist es wichtiger, in diesen Bereichen Strukturen zu entwickeln und anhand von Recherchekompetenzen zu den gesuchten Informationen zu gelangen, als entsprechende Kenntnisse stets parat zu haben.
- 2. Die Praktiker/innen bestätigen, dass ohne sozial-kommunikative Kompetenzen keine orientierende, strukturierende und motivierende Bildungsberatung stattfinden kann. Zusätzlich wird eine "Vernetzungskompetenz" benannt: Nicht nur Kommunikation und Austausch mit den Beratungskund/innen sondern auch der Austausch mit Kolleg/innen, auch aus anderen Informations- und Beratungsstellen ist für eine gelungene Informations- und Beratungsleistung wichtig und unterstützend.
- 3. Ein vielfältiges Methodenrepertoire wird von den Praktiker/innen als notwendig erachtet.
- 4. Medienkompetenz wird von den Praktiker/innen als Vereinbarung von Medienwissen und Mediennutzung (z. B. Recherchekompetenz) definiert.

Bezug nehmend auf die oben benannten Anregungen und Empfehlungen sind in der nachstehenden Tabelle die in der Befragung und in den Workshops benannten Kompetenzen zusammengefasst. Hierbei erfolgte eine Orientierung an dem Deutschen Qualifikationsrahmen (DQR):

- → Fachkompetenzen, dargelegt als erforderliches Wissen sowie die Anwendung des Wissens (Fertigkeiten),
- → Personale und soziale Kompetenzen, verstanden als Grundhaltungen und grundlegende Fähigkeiten.

Die Kompetenzen sind nach den vier identifizierten Informations- und Beratungsformaten an Volkshochschulen (s. Kapitel 4.1) geclustert. Die jeweiligen Informations- und Beratungsleistungen setzen unterschiedliche Qualifikationen des Personals, die Nutzung unterschiedlicher Methoden und Instrumente sowie Fachkenntnisse voraus

Das Aufzeigen der unterschiedlichen Kompetenzen kann als Hilfestellung genutzt werden für die Auswahl von Beraterinnen und Beratern. Bereits in der Praxis Tätigen dient es zur Reflexion des eigenen Handelns und gibt Anregungen zur Weiterentwicklung der Kompetenzen.

Die hier beschriebenen Kompetenzen stellen einen Auszug dar und erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Weitere Informationen zu Kompetenzprofilen von Berater/innen gibt es beispielsweise bei:

- MEVOC Manual for Educational and Vocational Counselling (2003-2006): Kompetenzstandards.
- ECGC European Career Guidance Certificate (2007-2009): Unterschiedliche Kompetenzdimensionen.
- Ramboll (2007): Bestandsaufnahme in der Bildungs-, Berufsund Beschäftigungsberatung und Entwicklung grundlegender Qualitätsstandards. Abschlussbericht.

> Kompetenzen in der Bildungsberatung

Wissen und Fertigkeiten

Auskunft rund um das Kursangebot Finden eines Kurses im Angebot der Bildungseinrichtung

Klärung von Bildungs- und Finanzierungsmöglichkeiten

Persönliche und berufliche Orientierung und Entwicklung

Wissen zu den Informations- und Beratungsangeboten innerhalb der Organisation und in der Region sowie Klarheit zum eigenen Auftrag haben, um die Grenzen der persönlichen Informations- und Beratungsleistungen zu erkennen und den Kund/innen ggf. weitere Beratungsangebote zu empfehlen.

Eigene Angebote, Dozent/innen, inhaltliche Schwerpunkte kennen und nutzen, um den Kund/innenanliegen entsprechende Kurse und Informationen zu recherchieren und den Kund/innen bereitzustellen. Wissen über Datenbanken und Recherchemöglichkeiten haben und den Umgang damit beherrschen, um den Kund/innenanliegen entsprechende Informationen zu ermitteln.

Wissen zum Aufbau und zur Pflege von sozialen Kontakten in der Region (z. B. Bildungsanbieter, Beratungsstellen) haben und anwenden, um aktuelle Informationen zu erhalten.

Wissen zu Bildungswegen und Abschlüssen haben und nutzen, um fachliche Qualifikationen der Kund/innen zu beurteilen sowie berufliche Entwicklungsmöglichkeiten der Kund/innen aufzufächern.

Auskunft rund um das Kursangebot	Finden eines Kurses im Ange- bot der Bildungseinrichtung	Klärung von Bildungs- und Finanzierungsmöglichkeiten	Persönliche und berufliche Orientierung und Entwicklung						
		Wissen zum Aus- und Weiterbildungsmarkt haben und nutzen, um den Kund/innenanliegen entsprechend geeignete Bildung und Fördermöglichkeiten aufzuzeigen. Entsprechende rechtlich Grundlagen kennen, diese beachten und bei Bedarf im Gesprädarauf hinweisen.							
		Wissen über aktuelle Entwicklun- markt haben und nutzen, um die zung der Entwicklungsmöglichk							
		Wissen zu regionalen und überre den jeweiligen Teilnahmevoraus: haben und nutzen, um den Kund unterbreiten.							
Wissen zu den verschiedenen Lernformen in den Angeboten haben, um die Kund/innen darüber zu informieren.	Wissen zu verschiedenen Lernfor haben und nutzen, um die indivi Lernpräferenzen der Kund/innen geeignete Angebote vorzuschlag	duellen Lerngewohnheiten und zu ermitteln und entsprechend	Wissen zu verschiedenen Lernformen/-settings und Lerntypen sowie Instrumenten zur Lernberatung haben und anwenden, um das individu- elle Lernverhalten mit den Kund/innen zu reflektieren und geeignete Lernansätze zu identifizieren.						
	Instrumente zur Kurseinstufung kennen und anwenden, um die Kund/innen in der Auswahl eines passenden Kurses zu unterstützen.	Instrumente zur Ermittlung von vorhandenen Kenntnissen kennen und anwenden, um die Kund/innen in der Auswahl eines passenden Bildungsan- gebots zu unterstützen.	Instrumente zur Kompetenzfeststellung kennen und anwenden, um die Kund/innen zur Reflexion der eigenen Stärken und Schwächen als auch Interessen anzuregen.						
Fragen stellen und den Kund/ innen aufmerksam zu hö- ren können, um das Kund/ innenanliegen korrekt zu erfassen.	Wissen zur Gesprächsführung (in Aktives Zuhören) haben und nut essen und -erwartungen zu ermi Bildungsangebots abzugleichen.	zen, um die Kund/inneninter- tteln sowie mit den Zielen des	Wissen zu Gesprächs- und Interviewtechniken haben und nutzen, um das Kund/ innenanliegen aufzuschlüsseln und die individuelle Situation zu erörtern.						
Wissen über kulturelle Unterschie	de haben und anwenden, um eine a	angemessene Kommunikation mit o	den Kund/innen zu ermöglichen.						
	Wissen über nonverbale Kommunikation haben und anwenden, um Mimik und Gestik der Kund/innen								

zu erkennen und im Bezug auf den Beratungsverlauf einzuschätzen.

Wissen zu Gender-Aspekten haben und anwenden, um eine gleichstellungsorientierte Beratung sicherzustellen.

Auskunft rund um das Kursangebot Finden eines Kurses im Angebot der Bildungseinrichtung

Klärung von Bildungs- und Finanzierungsmöglichkeiten

Persönliche und berufliche Orientierung und Entwicklung

Methoden zur Gestaltung von Beratungsgesprächen kennen und diese dem spezifischen Beratungsthema entsprechend anwenden und den Kund/innen gegenüber transparent machen.

Beratungsansätze kennen, um das eigene Beratungsverständnis zu reflektieren und den Kund/innen gegenüber transparent zu machen.

Kenntnisse über Vorgaben zum Datenschutz haben und diese einhalten.

Personale und soziale Kompetenzen

Auskunft rund um das Kursangebot Finden eines Kurses im Angebot der Bildungseinrichtung

Klärung von Bildungs- und Finanzierungsmöglichkeiten

Persönliche und berufliche Orientierung und Entwicklung

Respektvolle und freundliche Haltung den Kund/innen gegenüber. Empathie, Wertschätzung, respektvolle Haltung und soziale Sensibilität gegenüber den Kund/innen und ihren Anliegen sowie Wahrung einer professionellen Distanz.

Fähigkeit, flexibel auf die individuellen Kund/innen einzugehen und ihre Anfragen und Anliegen wahr- und ernst zu nehmen.

Fähigkeit, Stresssituationen zu erkennen und erfolgreich zu bewältigen.

Fähigkeit, Informationen für die Kund/innen angemessen und verständlich aufzubereiten.

Fähigkeit zur Selbstreflexion und kritischen Analyse der erbrachten Informations- und Beratungsleistungen, um die Qualität zu sichern und weiter zu entwickeln.

Fähigkeit eine offene und vertrauensvolle Beratungsbeziehung aufzubauen.

Ermöglichung einer Hilfe zur Selbsthilfe sowie Anerkennung des Expert/innenstatus der Kund/innen für die eigene Biografie.

Fähigkeit, Beratungsprozesse zu strukturieren, um in der Beratung die Phasen zu durchlaufen und gegenüber den Kund/innen transparent zu machen.

Fähigkeit, die erhaltenen Informationen während des Beratungsprozesses zu strukturieren, um eine Klarheit und Orientierung der Kund/innen als Basis für zu treffende Entscheidungen zu ermöglichen.

Klarheit über die eigene Person und Rolle, um individuelle biografische Erfahrungen von denen des Beratungskunden/der Beratungskundin abzugrenzen.



5.0 >

Hinweise und Hilfestellungen für Berater/innen

Das Angebot an Datenbanken und an Literatur im Bereich der Bildung und der Bildungsberatung ist nahezu unüberschaubar und ebenso vielfältig. Ähnlich verhält es sich mit den zahlreichen, in diesem Bereich angesiedelten Projekten. Die folgenden Übersichten sollen Berater/innen einen umfangreichen, wenn auch nicht vollständigen, Überblick über Datenbanken, Projekte und Literatur im Feld der Bildungsberatung geben.

5.1 >

Datenbanken

Datenbank	Inhalte	Wo?
www.kursnet-finden.arbeitsagentur.de	Portal für berufliche Aus- und Weiterbildung der Bundesagentur für Arbeit	bundesweit
www.iwwb.de	Meta-Suchmaschine des InfoWeb Weiterbildung. Derzeit ist die Suchmaschine mit 67 Weiterbildungsdatenbanken vernetzt.	bundesweit
www.meine-vhs.de	Kursdatenbank der Volkshochschulen, S-W-K-Medien, alle Bereiche	bundesweit
www.wis.ihk.de	Datenbank der IHK, Links zu anderen Weiterbildungsdatenbanken	bundesweit
www.die-bonn.de/qualidat	Weiterbildungsdatenbank für Weiterbildner/innen und Trainerfortbildungen	bundesweit
www.ausbildung-plus.de	Institut der Deutschen Wirtschaft, Köln, Ausbildung und duale Studiengänge	bundesweit
www.caritas-akademien.de	Deutscher Caritasverband, Hauswirtschaft, Manage- ment, Pflege und Gesundheit, Soziale Arbeit Beratung und Begleitung, Verbandspolitik	bundesweit
www.imove-germany.de	Bundesinstitut für Berufsbildung, Profile deutscher Anbieter beruflicher Aus- und Weiterbildung mit Trai- ningsprogrammen für den internationalen Markt	bundesweit
www.meisterschulen.de	Datenbank mit allen Meisterschulen für Industrie und Handwerk nach Berufsbezeichnungen	bundesweit
www.weiterbildungsdatenbank-handel.de	Datenbank für den Bereich Handel	bundesweit
www.dozentenboerse.de	Angebote zu Kommunikation, Marketing, Management, Führung	bundesweit

Datenbank	Inhalte	Wo?
www.zfu.de	Datenbank mit vollständigem Überblick für Fernunterricht	bundesweit
www.eldoc.info	Bundesinstitut für Berufsbildung, Datenbank für E- Learning und Blended-Learning	bundesweit
www.bildungsspiegel.de	Fachportal für Weiterbildung und Personalentwicklung	bundesweit
www.forum-distance-learning.de	Fachverband für Fernlernen und Lernmedien, E-Lear- ning-Angebote zur beruflichen Weiterbildung	bundesweit
www.hochschulkompass.de	Studienmöglichkeiten und internationale Kooperationen der deutschen Hochschulen	bundesweit
www.lvv-bildung.de	Aus- und Weiterbildungsdatenbank für die neuen Bundesländer	neue Bundesländer
www.fortbildung-bw.de	Weiterbildungsdatenbank für Baden-Württemberg	Baden- Württemberg
www.weiterbildungschancen.de	Portal der VHS München für die Region, schulische und berufliche Weiterbildung	Bayern
www.cwwb.de	gemeinsames Portal der bayrischen Hochschulen zur berufsbegleitenden Weiterbildung	Bayern
www.bildungsberatung-berlin.de	Portal mit einer Übersicht zu Berliner Beratungsstellen und weiteren Angeboten	Berlin
www.wdb-berlin.de	Datenbank der Bildungsträger in Berlin	Berlin
www.bildungsserver.berlin-brandenburg.de	Der Bildungsserver Berlin-Brandenburg (bbb) ist ein Informations- und Serviceangebot des Landesinstituts für Schule und Medien Berlin-Brandenburg.	Berlin- Brandenburg
www.wdb-suchportal.de	Das Portal stellt Angebote aus den Datenbanken der Regionen Berlin und Brandenburg zusammen	Berlin- Brandenburg
www.wdb-brandenburg.de	Angebote der beruflichen Weiterbildung und Qualifizierung im Land Brandenburg	Brandenburg

Datenbank	Inhalte	Wo?
www.politische-bildung-brandenburg.de	Angebote zur politischen Bildung in der Region	Brandenburg
www.mbjs.brandenburg.de	Anerkannte Weiterbildungsveranstaltungen in Brandenburg, Angebote zur politischen, kulturellen und beruflichen Weiterbildung,	Brandenburg
www.bremen.de/bildung und wissen- schaft/bildungsangebote	Lernnetzwerk Bremen, berufliche und allgemeine Weiterbildung	Bremen
www.hamburg.kursportal.info	Hamburgs Kursportal WISY (Weiterbildungs- Informations- System)	Hamburg
www.bildungsportal-main-kinzing-spessart.de	Lernende Region, Weiterbildungsangebote für Lehrer- fortbildungen, 50 plus	Hessen
www.hessen-weiterbildung.de	Weiterbildung Hessen e.V., berufliche, allgemeine und politische Weiterbildung	Hessen
www.weiterbildungsatlas.de	IHK Darmstadt, Rheinhessen, Rhein-Neckar, berufliche Bildung	Hessen
www.bildungsnetz-hessen.de	Startseite für Weiterbildungsangebote in Hessen, Schule, Studium, Weiterbildung	Hessen
www.weiterbildung-mv.de	Betreiber und Administrator der Online-Weiterbildungsdatenbank Mecklenburg-Vorpommern "Bildungsnetz M-V" ist der Verein zur Förderung der Weiterbildungs-Information und Beratung WIB e.V.	Mecklenburg- Vorpommern
www.nbeb.de	Niedersächsischer Bund für freie Erwachsenenbildung, berufliche Weiterbildung	Niedersachsen
www.belos-net.de	Belos Netzwerk für Weiterbildung e.V., berufliche und allgemeine Weiterbildung	Niedersachsen
www.bildung21.net	Kursdatenbank der Lernenden Region Südniedersachsen, Bildungs- und Beratungsangebote	Niedersachsen
www.weiterbildung.in.nrw.de	Ministerium für Schule und Weiterbildung, berufliche / allgemeine Weiterbildung, VHS-Angebote NRW	Nordrhein- Westfalen
www.webkolleg-nrw.de	berufliche Weiterbildung im E-Learning-Bereich	Nordrhein- Westfalen

Datenbank	Inhalte	Wo?
www.medienberatung.nrw.de	Medienberatungsportal des Bildungsministeriums NRW	Nordrhein- Westfalen
www.bildungsfreistellung.rlp.de	Ministerium Rheinland-Pfalz, gesellschaftspolitische und berufliche Weiterbildung	Rheinland-Pfalz
www.weiterbildungsdatenbank-saar.de	Arbeitskammer des Saarlandes, berufliche und allge- meine Weiterbildung	Saarland
www.bildungsmarkt-sachsen.de	Berufliche Weiterbildung	Sachsen
www.ahgzjobs.de	Weiterbildungsdatenbank für Sachsen-Anhalt	Sachsen-Anhalt
www.projekt-mia.de	Projekt der Lernenden Region Sachsen-Anhalt, Berufliche Weiterbildung	Sachsen-Anhalt
www.nordtrain.de	Weiterbildung für Weiterbildner/innen	Schleswig-Holstein
www.sh.kursportal.de	Datenbank der schleswig-holsteinischen Weiter-bildungsverbünde mit zurzeit ca. 8.000 Kursen von mehr als 500 Anbietern	Schleswig-Holstein
www.qualiservice-thueringen.de/ cms/syn-chroweb/qualiservice/ Bildungsdatenbank	umfangreiche Datenbank des Quali-Service Thüringen	Thüringen
www.bildungsportal-thueringen.de	wissenschaftliche Weiterbildungsangebote aller Thüringer Hochschulen	Thüringen
www.weiterbildung.be	Weiterbildungsdienst der Deutschsprachigen Ge- meinschaft Belgiens (Beratungsportal) mit Kursfinder, Weiterbildungshandbuch und -datenbank, Informatio- nen zu Fördermöglichkeiten	Belgien

5.2 > Projekte

Titel	Inhalte / Ziele	Bund	Land	EU	Projekt im Aus- land	Laufzeit	Internet
Förderprogramm "Lernen vor Ort" BMBF, Nachfolgeprogramm von Lernende Regionen	Entwicklung eines lokalen Bildungsmanagements vor Ort, das lebenslanges, aufeinander abgestimmtes Lernen und erfolgreiche Bildungsbiografien für alle Bürgerinnen und Bürger ermöglicht.	х	X	X		Herbst 2009 - 2012	www.lernen- vor-ort.info
Lernende Regionen	Die Projekte der beteiligten Regionen sind nicht einzeln aufgeführt. Siehe Internetseite des Projektes.	Х	×	X		2000 - 2008	www.lernende- regionen.info
Nationales Forum Beratung, Beruf und Beschäftigung e.V. (nfb)	Versteht sich als Netzwerk aller Akteure in den Bereichen der Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung. Ziel ist die Förderung der Fachgerechten Beratung in Deutschland zur Unterstützung des lebenslan- gen Lernens	х					www.forum-bera- tung.de
Regionale Qualifizie- rungszentren: Bil- dungsberatung und Kompetenzentwicklung (Bodensee, Braun- schweig, Bremen, Des- sau/Berlin/Brandenburg, Hessen, Leipzig, Mainz, Neumünster, Nordrhein- Westfalen)	Thema: Entwicklung zur "Professionalisierung der regionalen Bildungsberatung in Deutschland". Dabei wurden wir bis zum 30. September 2008 vom Bundesministerium für Bildung und Forschung und von der Europäischen Union im Rahmen des Programms "Lernende Regionen - Förderung von Netzwerken" gefördert.	×				bis 2008, seitdem im Verbund	www.bildungsbe- ratung-verbund.de

Titel	Inhalte / Ziele	Bund	Land	EU	Projekt im Aus- land	Laufzeit	Internet
Bildungsberatung: Servicetelefon und Internetportal (deutsch- landweit)	Etablierung einer bundesweiten Rufnummer und eines Serviceportals zur Bildungs- und Qualifizierungsberatung	Х				zur Zeit Konzeptions- phase	
Beratungsqualität in Bildung, Beruf und Beschäftigung - Koor- dinierungsprozess zur Qualitätsentwicklung - gefördert durch das BMBF -	Ziel des Projekts ist die gemeinsame Verständigung über Qualitätsstandards in der Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung, die möglichst von allen relevanten Akteuren getragen werden, sowie die Erprobung von Instrumenten für eine nachhaltige Qualitätssicherung.	×				9/2009 - 12/2011	www.beratungs- qualitaet.net
Projekt "Bildungsberatung im Dialog" der TU Kaiserslautern, der Hum- boldt-Uni Berlin und der Helmut-Schmidt-Uni Hamburg	Erprobte Konzepte der Bildungsberatung wurden unter den Blickwinkeln QS, Modelle personenbezogener Beratung und Organisations- und Geschäftsmodellentwicklung gesammelt, gesichtet und strukturiert.	X				bis 2008	www.bb-dialog.de
EU Grundtvig Projekt: QuADEC, Quality Assurance and Development in Educational Guidance and Counselling!	Anforderungen und Herausforderung der Professionalisierung und der Qualitätsentwicklung in der Bildungsberatung werden diskutiert und Best-Practice Beispiele ausgetauscht. Die Ergebnisse werden Praktiker/innen und Multiplikatoren/innen auf Fachtagungen vorgestellt sowie in einer mehrsprachigen Publikation der interessierten Öffentlichkeit zur Verfügung gestellt.			×		2009-2011	www.ziz-berlin.de/ quadec

Titel	Inhalte / Ziele	Bund	Land	EU	Projekt im Aus- land	Laufzeit	Internet
ECGC - Das europäische Zertifikat für Bildungs- und BerufsberaterInnen (Le- onardo da Vinci Projekt)	Die bestehenden MEVOC- Kompetenzstandards werden zu einem standardisierten, europäischen Zertifikat für Bildungs- und BerufsberaterIn- nen weiterentwickelt. Es wird ein Paket aus Prüfungsfragen sowie eine Prüfungsbeschrei- bung für die zukünftigen Prüfer entwickelt. Die ECGC-Prüfung richtet sich an Bildungs- und BerufsberaterInnen und mündet bei erfolgreicher Absolvierung in das ECGC-Zertifikat.			×		2007-2009	www.ecgc.at/ index.html
"Koordinierungs- und Evaluierungsstelle (KES)".	Das Portal BildungsBeratung- Berlin.de ist u.a. ein Produkt der "Koordinierungs- und Evalu- ierungsstelle (KES)". Gefördert vom Land Berlin und ESF.		×				www.bildungsbe- ratung-berlin.de
Koordinierungsstelle Qualität	Etablierung eines vergleichbaren, einheitlichen Qualitätsnachweises im Tätigkeitsfeld der Bildungsberatung in Berlin (auch Qualitätsmodell k.o.s), gefördert vom Land Berlin und ESF		Х			seit 2006	www.kos-quali- taet.de/koord
Jobassistenz in Berlin Spandau und Berlin Friedrichshain-Kreuz- berg	Modellprojekte: Information, Beratung, Unterstützung zu Jobs, beruflicher Weiterbildung, Ausbildung und Schulabschlüs- sen		X				www.ziz-berlin.de
FIONA Infoline	Telefonische Beratungshotline für Frauen in Berlin, von einem Netzwerk Berliner Frauenbera- tungsstellen		X				www.bildungsbe- ratung-berlin.de/ fiona.html

Titel	Inhalte / Ziele	Bund	Land	EU	Projekt im Aus- land	Laufzeit	Internet
Berliner LernLäden	Die drei Berliner LernLäden bieten individuelle, trägerneutrale Beratung zu Aus- und Weiterbildung. Gefördert im Rahmen der "Lernenden Regionen" (2002-2006), seit 2006 durch die Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales und den ESF		×			seit 2002	www.lnbb.de
Beratung zum Bildungs- scheck Brandenburg	Sechs Beratungsstellen in Brandenburg beraten zum Bildungsscheck. Der Bildungsscheck wird aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds und des Landes Brandenburg gefördert.		X			01.08.2009 bis 30.06.2011.	www.lasa- brandenburg.de/ Bildungsscheck. 1184.0.html
Standards für Bildungs- beratung in Hessen; Weiterbildung Hessen e.V.	Entwicklung eines Qualitäts- standards für die Bildungsbera- tung im Bundesland Hessen		X			Beginn dem- nächst	www.wb- hessen.de
Das Bildungsberatungs- zentrum des Hessen- campus Fulda	Im Mittelpunkt der Arbeit des Hessencampus Fulda steht das Bildungsberatungszentrum, in dem durch die besondere Struk- tur des Hessencampus Fulda eine weitreichende, trägerüber- greifende Beratung angeboten werden kann. Dabei werden die landesweiten Leitlinien zur Bildungsberatung erfüllt.		X	X			www.hessencam- pus-fulda.de/732
Bildungs- und Wei- terbildungsberatung der Landeshauptstadt München			×				

Titel	Inhalte / Ziele	Bund	Land	EU	Projekt im Aus- land	Laufzeit	Internet
Bildungsnetz mit KMU	Zielgruppe der Qualifizierungsberatung sind Personal- und/ oder Weiterbildungsverantwortliche der KMU. Die Beratung wird durchgeführt von Mitarbeiter/innen von Bildungsträgern, die am Projekt beteiligt sind. Um eine professionelle Qualifizierungsberatung zu ermöglichen, bestücken wir im Projekt "Bildungsnetz mit KMU" einen "Werkzeugkoffer" mit eher flexibel gehaltenen Beratungsleitfäden, die Berater nutzen können, mit Infos über Bildungsangebote, Förderprogramme für Weiterbildung, zu weitergehenden Coaching- und Beratungsmöglichkeiten, zur Möglichkeit, Qualifizierungsangebote maßzuschneidern usw.			×		2009-2011	www.vhs-bw. de/abteilung/ arbeit-beruf/ bildungsnetz-mit- kmu.html
Forum: Qualität in der Bildungsberatung Nie- dersachen	Die Landesregierung hat Modellprojekte zum Aufbau eines niedersächsischen Netzwerks, regionaler, unabhängiger Bildungsberatungsmodelle bewilligt. Aufbau vernetzter Bildungsberatungsstellen. Einführung eines Qualitätskonzeptes (nach dem Modell der k.o.s) in den Beratungsstellen.		X			2009-2012	www.aewb-nds.de
wbb Weiterbildungsbe- ratung Hannover	Modellprojekt zur neutralen und trägerübergreifenden Bildungs- beratung in der Landeshaupt- stadt Hannover.		X			15.09.10 - 31.12.12	www.weiterbil- dungsberatung- hannover.de

Titel	Inhalte / Ziele	Bund	Land	EU	Projekt im Aus- land	Laufzeit	Internet
Die Bildungsberatungs- stelle – Gewusst wo - gewusst wie	Modellprojekt der VHS Oldenburg und der VHS Wilhelmshaven, das insb. auf die Zielgruppen 50 plus und U25 ausgerichtet ist.		×			15.09.10 - 31.12.12	www.vhs-ol.de
BIGS Bildungsberatung Göttingen	Modellprojekt zur Schaffung einer neutralen und trägerüber- greifenden Bildungsberatungs- stelle.		×			15.09.10 - 31.12.12	www.bildung21. net
Bildungsberatung im Landkreis Hameln Pyr- mont – aus der Region für die Region	Modellprojekt des Zweckver- bandes VHS Hameln Pyrmont.		×			15.09.10 - 31.12.12	www.bildungsbe- ratung-weserberg- land.de
VIEL – Bildungsbe- ratungsnetz Region Braunschweig	Modellprojekt zur Bildungsbe- ratung in KMU und Bildungs- einrichtungen. Gefördert vom BMBF und ESF.		X			15.09.10 - 31.12.12	www.viel- wissen.de
Bildungsberatungsnetz- werk in der BELOS- Region	Modellprojekt, dessen Beratung insbesondere auf KMU und deren Mitarbeiter/innen zugeschnitten ist.		×			15.09.10 - 31.12.12	www.bildungsbe- ratungbelos.de
Verbundprojekt Bil- dungsberatung	Modellprojekt der VHS Heide- kreis und der VHS Stade zur Schaffung landkreisübergrei- fender Bildungsberatungsstruk- turen.		X			15.09.10 - 31.12.12	www.vhs-stade.de www.vhs-heide- kreis.de
Bildungsberatungsstelle Wilhelmshaven	Modellprojekt zur Bildungsberatung an der VHS Wilhelmshaven		X			15.09.10 - 31.12.12	www.vhs-whv.de
Koordinierungsstellen Frauen und Wirtschaft in Niedersachsen	Beratung für Frauen im Hinblick auf Rückkehr in den Beruf, Ori- entierungs- und Qualifizierungs- maßnahmen.		X	X			www.frauen-und- wirtschaft.de

Titel	Inhalte / Ziele	Bund	Land	EU	Projekt im Aus- land	Laufzeit	Internet
BildungsBeratung	spezielle Bildungsberatung für junge Menschen, Eltern von Jugendlichen, Frauen nach der Familienphase sowie Migranten und Migrantinnen	Х	X				www.bildungs- beratung- cloppenburg.de
Bildungsbüro Osna- brück	Projekt im Rahmen des Pro- gramms "Lernen vor Ort". Ein Kernhandlungsfeld stellt die Bildungsberatung dar.	X		X			www.osnabrueck. de/ 5456.asp
Bildungsbüro LK Stade	Projekt im Rahmen des Programms "Lernen vor Ort". Ein Kernhandlungsfeld stellt die Bildungsberatung dar.	Х		X			
"Runder Tisch Bildungs- beratung" Bremerhaven	Knüpfen eines nachhaltig wirkenden Netzwerks lokaler Träger und Institutionen, dass die Kooperation erleichtern und auch die Einführung ge- meinsamer Qualitätsstandards erleichtern soll.		X				
Weiterbildungsverbünde in Schleswig-Holstein	Das Landesministerium (Ministerium für Wirtschaft, Wissenschaft und Verkehr) hat die Verbünde initiiert, um die Kooperation der Weiterbil- dungsakteure in den Kreisen und kreisfreien Städten zu fördern. Individuelle Weiterbil- dungsberatung. Die Verbünde der Kreise haben eigene web- Seiten, Auflistung auf der Seite des Ministeriums		x	X			www.schleswig- holstein.de/MWV

Titel	Inhalte / Ziele	Bund	Land	EU	Projekt im Aus- land	Laufzeit	Internet
MARQA	Das Projekt "MarQa- Strukturen und Strategien für eine marktfähige Qualifizierungsberatung" verfolgt das Ziel, Strukturen von Qualifizierungsberatung einschließlich ihrer Wirksamkeit, Qualität und Erkennbarkeit zu verbessern.	X				2010 - 2012	www.qualifizie- rungsberatung.net
Großbritannien: CareersAdvice	Angebot zu Fragen von Karriere und Lernen (Telefonisch und online). Bereits fest als Angebot etabliert, staatlich finanziert.	Х			×		www.careersad- vice.direct.gov.uk/
Bildungsberatung Burgenland	Aufbau, Weiterentwicklung und Erprobung einer nachhaltig tragfähigen Struktur für die Bereitstellung eines flächendeckenden Bildungsberatungsservice für das gesamte Burgenland am Beispiel der Modellregion Nord- und Mittelburgenland. Entwicklung und Erprobung neuer Instrumente zur Erreichung bestimmter Zielgruppen für die Bildungsberatung				X	2008-2010	www.bildungs- beratung- burgenland.at
Bildungsberatung Wien	Ziel des Projektes ist der Aufbau einer trägerneutralen Bildungsberatung in Wien mit Dachmarke und Marketing, die Entwicklung von Standards, Schnittstellen, einer gemeinsa- men Charta sowie der Aufbau eines Beraterpools.				X	Seit 2007	www.bildungs- beratung-wien.at

5.2 >

Literatur

Zuordnung nach den Qualitätselementen des Qualitätskonzeptes Bildungsberatung (k.o.s.)

- 1 Information und Bedarf: Arbeitsmarkt, Bildungsmarkt, Beratungslandschaft, Gesellschaft
- 2 Kundenbezogener Beratungsprozess
- 3 Personal: Qualifikationen, Kompetenzen, Personalentwicklung
- 4 Beratungsstandards: Standards zur Gestaltung der Beratungsleistung
- **5** Evaluation: Bewertung der Beratungsdienstleistung (Qualitätsindikatoren)
- 6 Leitbild und Definition gelungenen Lernens in der Bildungsberatung

	1	2	3	4	5	6	Bemerkungen
Arbeitskreis Bildungs- und Weiterbildungsberatung beim Deutschen Städtetag: Empfehlungen zu Rahmenkriterien für die Qualität von Bildungs- und Weiterbildungsberatung. In: Deutscher Städtetag (Hrsg.): Kommunale Bildungs- und Weiterbildungsberatung: Reader, 2004							Aufgaben, Ziele u. Leistung von Bildungsberatung; Qualifikations- u. Anforderungsprofil; WB-Datenbanken; QM, div. Positionspapiere
Arnold, R.: Verbundvorhaben "Bildungsberatung in den lernenden Regionen", 2009							
Arnold, R./Gieseke, W./Zeuner, C. (Hrsg.): Bildungsberatung im Dialog. 3 Bände, 2009		Х	X		X		
Beuck, R./Harke, D./Voß, S.: Qualitätsmanagement und Qualitätskriterien für die Bildungs- und Weiterbildungsberatung, LASA, 2000							
Bildungsberatung weiter denken. Lokal verankert - überregional im Austausch. Tagungsreader, 2009	Х	Х	X	Х	Х	X	
Braun, J./Fischer, L.: Beratungsstellen für Weiterbildung. Fallstudien über Aufgaben und Leistungen in fünf Städten. Hrsg. vom Deutschen Institut für Urbanistik, 1983							
Brügmann, W. G.: Weiterbildungsberatung für Lebenslanges Lernen, 2005			X				

	1	2	3	4	5	6	Bemerkungen
CEDEFOP (Europäisches Zentrum für die Förderung der Berufsbildung): Verbesserung der Politik und Systeme der lebensbegleitenden Bildungs- und Berufsberatung anhand von gemeinsamen europäischen Bezugsinstrumenten, 2005			X	X			u. a.: Beeinhaltet dieser Text: Ziele/Grundsätze für das lebensbegleitende Bildungs- und Berufsberatungsangebot; • Bezugskriterien für Qualitätssicherungssysteme für das Bildungs- und Berufsberatungsangebot etc.
de Cuvry, A./Kossack ,P./Zeuner, C.: Das Hamburger Strukturmodell zur Bildungsberatung In: Hessische Blätter für Volksbildung. Bildungsberatung H. 1 (2009), S. 19 – 28		X	X				
DIE Zeitschrift für Erwachsenenbildung II/2010, Wirksame Weiterbildungsberatung			X	X			
Dietel, S.: Mobile Bildungsberatung und nachhaltige Entwicklungschancen, 2009							Im ersten Teil wird theoretisch den Facetten von Lernen, Bildung, Beratung und der Frage, was diese langfristig, ressourcengestützt und nachhaltig leisten können, nachgegangen. Im zweiten Teil werden systematisch und praxisnah die konkret beschreibbaren Ergebnisse und Wirkungen der Arbeit der mobilen Bildungsberatung dargestellt.
Eckert, T./Schiersmann, Ch./Tippelt, R.: Beratung und Information in der Weiterbildung, 1997	X	X					Aufgeteilt in 3 Kapitel, werden Grundlagen und Perspektiven zur Beratung in der Weiterbildungs, Datenbankgestützte Weiterbildungsinformationinformation in Weiterbildungsberatungberatung und zielgruppenspezifische Beratungsansätze erörtert.
Ertelt, BJ./Schulz, W.: Beratung in Bildung und Beruf - Ein anwendungsorientiertes Lehrbuch, 1997		X	X				Unterschiedliche Beratungsansätze werden vertieft: Theorien und Methoden der Beratung in Bildung und Beruf, Kognitiv-be- havioristische Methoden der Laufbahnbe- ratung, Ausgewählte Aspekte der Beratung in Schule und Beruf
Faulstich, P. u. a.: Lernwiderstände Anlässe für Vermittlung und Beratung, 2006	X						Verschiedene Beiträge zum Thema Lernen und Beratung
Fellermayer, G./Kramer, E.: Bildungsberatung und Kompetenzentwicklung - Beiträge zur aktuellen Diskussion, 2008			X				Fachverband zu zwei Schwerpunkten, mit Einzelbeiträgen.

	1	2	3	4	5	6	Bemerkungen
Fellermayer, G.: Lebenslanges Lernen für alle - Herausforderungen an die Bildungsberatung, 2006		X	X	Х			
Fuchs-Brüninghoff, E.: Lernberatung – die Geschichte eines Konzepts zwischen Stigma und Erfolg. In: Beiträge zum REPORT 46, 2000, S. 81-92							
Gieseke, W.: Bildungsberatung als öffentliche Strukturaufgabe. Organisations- und Geschäftsmodelle zur institutionellen Implementierung von Bildungsberatung in den Regionen (BILERION). In: Hessische Blätter für Volksbildung, H. 1/2009, S. 29 - 40							Informationen zu Teilprojekten des Verbundprojektes "Bildungsberatung in den Lernenden Regionen"
Gieseke, W.: Beratung in der Weiterbildung – Ausdifferenzierung der Beratungsbedarfe. In: Literatur- und Forschungsreport Weiterbildung, Nr. 46/2000, S. 10-17	Х						
Gieseke, W./Opelt, K./Ried, S.: Studienbrief Weiterbildungsberatung II. Universität Kaiserslautern, 2004							
Gröning, K.: Pädagogische Beratung. Konzepte und Positionen, 2006							
Hemmerich, W. u. a.: Die erfolgreiche Umsetzung von Bildungsberatung, 2007							Diese Handlungsempfehlung beschreibt Ziele, Zielgruppen, Aufgaben und Instrumente von Bildungsberatung. Sie ist das Ergebnis des Projektes der LEARN-Bildungsberatung, die im Rahmen der Vertiefungsphase der Lernenden Regionen vom BMBF gefördert und von Oktober 2006 bis Dezember 2007 modellhaft in Mannheim für die Metropolregion Rhein-Neckar erprobt wurde.
Herbricht, E./Jurkeit, J. (Hrsg.): Lebenslanges Lernen und Bildungsberatung zwischen Theorie und Praxis, 2004							Arten und Formen der Bildungsberatung in Deutschland, Bedeutung der Förderung des LLL, Finanzierungsinstrumente anhand der Beratungslandschaft Berlin/Brandenburg
Kaiser, A./Buddenberg, V./Hohenstein, K./ Holzapfel, C./Uemminghaus, M./Wolter, M. (Hrsg.): Kursplanung, Lerndiagnose und Lernerberatung, Handreichung für die Bildungspraxis, 2007		X		X			Die Publikation ist als Handreichung für Kursleitende in der Erwachsenenbildung gedacht, die Lernerberatung und Lern- standortbestimmung kombiniert einset- zen wollen, um Teilnehmenden Wege zu optimiertem Lernen zu eröffnen.

	1	2	3	4	5	6	Bemerkungen
Kemper, M./Klein, R.: Lernberatung: Gestaltung von Lernprozessen in der beruflichen Weiterbildung, 1998							
Kieneke, T./Schröder, F. (Hrsg.): Qualität in der Bildungsberatung. Dokumentation zur Einführung des Lernerorientierten Qualitätstestierungsverfahrens LQW in Berliner Bildungsberatungsstellen, 2008				X	X		Verschiedene Beiträge bieten Einblick in die Strategie, Konzeption und Erfahrungen mit der Einführung von LQW in Berliner Bildungsberatungsstellen
Knoll, J.: Lern- und Bildungsberatung, 2008		Χ	X				
Kommunale Bildungs- und Weiterbildungsberatung - READER, Deutscher Städtetag (http://www.staedtetag.de/ imperia/md/content/verschiede/12.pdf)	Х	Х	X	Х			
Krause Ch. u. a. (Hrsg.): Pädagogische Beratung - Grundlagen und Praxisanwendungen, 2003	X	X	X				Ein Grundlagenbuch zur Beratung mit Vertiefungen zu Themen der Lebensweltorientierten Beratung und der Berufsbezogenen Beratung
Kühnapfel, S.: Mobile Bildungsberatung Ein Handlungsleitfaden für die Praxis, 2008				X	X		
Heller, K. (Hrsg.): Handbuch der Bildungsberatung : in 3 Bänden, 1975							
Lampe, B.: Bildungsberatung und Kompetenzentwicklung. Der Verbund der Regionalen Qualifizierungszentren In: Hessische Blätter für Volksbildung. Bildungsberatung H. 1/2009, S. 56 - 63			X				Träger, Rahmencurriculum, Vorgehensweise, Abschluss
Lampe, B.: Professionalisierung der regionalen Bildungsberatung in Deutschland. In: inform. Das Netzwerk-Magazin für Lernende Regionen. Sonderausgabe zur Transferkonferenz, 2008			X	X			
Mollenhauer, Klaus/Müller, Carl W. (Hrsg.): Führung und Beratung in pädagogischer Sicht, 1965							
Mörth M./Söller I.: Handbuch für die Berufs- und Laufbahn- beratung, 2005		X	X				Überblick über aktuelles psychologisches Hintergrundwissen rund um berufliche Entwicklung und Sozialisation sowie Be- sonderheiten der individuellen Berufs- und Laufbahnberatung.

	1	2	3	4	5	6	Bemerkungen
Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung e. V. (Hrsg.): Dokumentation Expertenworkshop Qualitätsentwicklung und Professionalität in der Beratung für Bildung, Beruf und Beschäftigung, 2009			X	X			
Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung e. V. (nfb) (Hrsg.): Eckpunkte für ein zeitgemäßes und zukunftsfähiges Beratungsangebt in Deutschland, 2009							Situation der Bildungs- u. Berufsberatung in Deutschland. Zielperspektiven, Vorschläge zum Ausbau u. zur Verbesserung der Trans- parenz der Beratungsangebote
Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung. Newsletter 1/2010							
Nestmann, F/Engel, F/Sickendiek, U. (Hrsg.) Das Handbuch der Beratung 1 und 2: Disziplinen und Zugänge. Ansätze und Methoden, 2. Auflage, 2007							Im zweibändigen Handbuch der Beratung bieten 83 Expert/innen einen fachkun- digen Überblick über die zahlreichen Angebote.
Niedlich, F. u. a.: Bestandsaufnahme in der Bildung-, Berufs- und Beschäftigungsberatung und Entwicklung grundlegen- der Qualitätsstandards, 2007				Х	X		Ziele, Beratungsanlässe, Zielgruppen, Themenschwerpunkte, Beratungsmetho- den, Beratungslandschaft in Deutschland, Qualität
Rat der europäischen Union: Entwurf einer Entschließung des Rates und der im Rat vereinigten Vertreter der Regierungen der Mitgliedsstaaten über den Ausbau der Politiken, Systeme und Praktiken auf dem Gebiet der lebensbegleitenden Beratung in Europa, 2004 http://ec.europa.eu/education/policies/2010/doc//resolution2004_de.pdf							Bedeutung der lebensbegleitenden Beratung, Dokumente der EU, Forderungen an die Politik zur Bereitstellung hochwertiger Beratungsangebote für alle europäischen Bürger
Report. Personen- und organisationsbezogene Bildungsberatung: Zeitschrift für Weiterbildungsforschung 1/2007			X	X			Die Beiträge beleuchten theoretische und bildungspolitische Hintergründe, stellen Beratungskonzepte in unterschiedlichen Handlungsfeldern vor und reflektieren Methoden und Instrumente der Bildungs- beratung.
Robak, S./Kil, M.: Beratung als professionelles Handlungsfeld und Gegenstand erziehungswissenschaftlicher und erwach- senenpädagogischer Qualifikation. In: Der pädagogische Blick 17/2009, S. 51 – 54			X				
Ronald G./Sultana, R.: Strategien zur Bildungs- und Berufsberatung: Trends, Herausforderungen und Herangehensweisen in Europa. Ein Synthesebericht des Cedefop, 2004							

	1	2	3	4	5	6	Bemerkungen
Sauer-Schiffer, U. (Hrsg.): Bildung und Beratung. Beratungs- kompetenz als neue Herausforderung für Weiterbildung und außerschulische Jugendbildung? 2004			X				
Sauer-Schiffer, U. (Hrsg.): In der Balance liegt die Chance, 2006		Х	X				
Schiersmann, C. u. a.: Qualität und Professionalität in Bildungs- und Berufsberatung, 2008			X	Х	X		
Schiersmann, C./Remmele, H.: Beratungsfelder in der Weiterbildung. Eine empirische Bestandsaufnahme, 2004							
Schiersmann, C.: Anforderungen an Bildungs- und Berufsberatung für das Lernen im Lebenslauf. In: Berufsbildung in Wissenschaft und Praxis, 37/2008 1, S. 25-29			X				
Schulze, K.: Beitrag in "Qualität ist nicht Zufall!" Tagungsbroschüre der Koordinierungsstelle Qualität, 2008 (siehe auch www.kos-qualitaet.de/bb_begleitung)						Х	
Sickendiek U. u. a.: Beratung - Eine Einführung in sozialpädagogische und psychosoziale Beratungsansätze, 2008		X	X				Ein Grundlagenbuch zum Thema Beratung, mit dem Fokus auf psychosoziale und sozialpädagogische Beratung, Beratungs- ansätze werden vertieft
Sickendiek, U./Nestmann, F./ Engel, F./Bamler, V. (Hrsg.): Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung. Tübingen: DGVT Deutsche Gesellschaft für Verhaltenstherapie, 2007	X	X	X				Verschiedene Beiträge zum Stand der internationalen Wissenschaft sowie methodischen Ansätze und Beratungsstrategien
Strobel, C.: Neo-institutionalistische Perspektiven in der Bildungsberatung: Eine empirische Studie am Beispiel der Bildungs- und Weiterbildungsberatungsstelle in München, 2010		X					Die Arbeit analysiert die Organisation "Bildungsberatungsstelle" unter neo- institutionalistischen Aspekten. Es wird der Frage nachgegangen, wie die Bildungsbe- ratungsstelle organisiert, strukturiert und vernetzt ist.
Sultana, R.: Strategien zur Bildungs- und Berufsberatung. Trends, Herausforderungen und Herangehensweisen in Europa, 2004							
Tippelt, R./Hippel, A. v. (Hrsg.): Handbuch Erwachsenenbildung/Weiterbildung, 2009	X	X	X				
Velle - Ein Verfahren zur Lerndiagnose und Lernerberatung Erwachsener (http://www.kbe-bonn.de/lernberatung.html)		X		X			

6.0 > Ausblick

Das Projekt "Professionelle Beratung in der Weiterbildung" wurde vom 01.03.2010 bis 28.02.2011 durchgeführt. Die Projektlaufzeit von 12 Monaten war in Hinblick auf den Umfang des Projektes sehr knapp bemessen.

Folgende Aktivitäten wurden durch das Projekt konzipiert, durchgeführt und dokumentiert: Die Umfrage bei Volkshochschulen, anderen Weiterbildungseinrichtungen und Bildungsberatungsstellen, acht regionale Workshops, sechs Projekttreffen, das Handbuch und die Fachtagung.

Es zeichnen sich drei zukünftige Handlungsfelder ab:

Weitere Qualifizierung der Berater/innen:

Die zu Beginn des Projektes durchgeführte Umfrage ergab, dass die befragten Berater/innen über vielfältige und gleichzeitig sehr unterschiedliche Kompetenzen verfügen. Gleichzeitig formulierten sie einen weitergehenden, aber ebenfalls differenzierten Fortbildungsbedarf. In den regionalen Workshops, in denen das Thema aufgegriffen wurde, bestätigte sich dieser Wunsch. Je nach konkreter Tätigkeit in dem breiten Feld der Bildungsberatung sind neben der selbstverständlichen Fachkompetenz in Hinblick auf das Angebot und den Kursinhalt personale und soziale Kompetenzen gefordert, die durch bisherige Qualifikationen nicht immer vollständig abgedeckt sind. Es wäre sinnvoll, die vorhandenen Qualifizierungskonzepte zu erfassen, die spezifischen Bedürfnisse insbesondere der Mitarbeiter/innen an Volkshochschulen, die keine Beratungsausbildung haben, aufzugreifen und niedrigschwellige, flexible Qualifizierungsangebote zu entwickeln. Nach den gegenwärtigen Projektergebnissen sind Module zur Weiterentwicklung und Reflexion personaler Kompetenzen und zur Unterstützung sozialkommunikativer Kompetenzen notwendig. Weitere Themen sollten sein: Methodenkompetenz, Medien- und Recherchekompetenz.

Unterstützung der Einrichtungen bei der Etablierung eines Beratungsangebots:

Ein Großteil der befragten Leitungen hat einen steigenden Bedarf an Beratungsdienstleistungen prognostiziert. Längst nicht alle Einrichtungen sind darauf vorbereitet. In der Umfrage – bestätigt durch die Workshops – zeigt sich hier ein deutlicher Unterschied zwischen den Bildungsberatungsstellen und den Volkshochschulen, bzw. Bildungseinrichtungen, deren Kerngeschäft das Bildungsangebot und nicht in erster Linie die Bildungsberatung ist. Die Schaffung der organisatorischen Rahmenbedingungen und die Fortbildung des Personals sind ein wesentlicher Faktor, um Bildungsberatung in den Einrichtungen weiter zu professionalisieren. Dazu gehört auch der finanzielle Aspekt: Während die Bildungsberatungsstellen in der Regel eine – sicherlich meistens nicht ausreichende – Finanzierung von Beratungsleistungen aus Fördermitteln erhalten, wird die Beratung an Volkshochschulen und anderen Bildungseinrichtungen nicht zusätzlich gefördert, sieht man einmal von der Vergütung der Prämiengutscheinberatung ab. Auch hier gibt es Handlungsbedarf.

Vernetzung:

Das dritte Handlungsfeld bezieht sich auf die Vernetzung der Akteure, der Angebote und der Projekte. In der Recherche haben wir versucht, möglichst viele Institutionen, Vorhaben und Projekte, die im Bereich Professionalisierung und Qualitätsentwicklung in der Beratung arbeiten, zu erfassen. In den regionalen Workshops wurden Kontakte geknüpft und regionale Netzwerke initiiert. Diese Ansätze wurden positiv aufgegriffen und bilden die Grundlage für eine nachhaltige Zusammenarbeit. Der Austausch über Forschungs- und Projektergebnisse, die Diskussion über die entwickelten Qualitätsmerkmale und –standards und deren weitere Vereinheitlichung sind die nächsten Schritte.

7.0 >

Quellenverzeichnis

Berdel-Mantz, B./Mantz, M.: Beratungsprozesse gestalten – gezielter Einsatz von Methoden und Techniken. In: Reader zur praxisbegleitenden Weiterbildung Bildungsberatung und Kompetenzentwicklung des Verbund Regionaler Qualifizierungszentren (RQZ), ohne Jahr.

Bundesministerium für Bildung und Forschung: Bestandsaufnahme in der Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungsberatung und Entwicklung grundlegender Qualitätsstandards. Abschlussbericht. Hamburg, 2007.

dvb – Deutscher Verband für Bildungs- und Berufsberatung e.V.: "Berufliche Beratung – Qualitätsstandards des dvb", Stand Dezember 2009. (www.dvb-fachverband.de)

OECD, Career Guidance and Public Policy – Bridging the gap, http://www.oecd.org/dataoecd/33/45/34050171.pdf, 2004.

Positionspapier des Deutschen Volkshochschul-Verbandes: Der Beitrag der Volkshochschulen zu einem zeitgemäßen und zukunftsfähigen Beratungsangebot in Deutschland, 2009.

Sauter, E.: Strukturen und Interessen, W.Bertelsmann Verlag, Bielefeld, 2000.

Impressum

Handbuch des EU-Projektes ProBerat

"Professionalität von Beratung in Erwachsenenbildungseinrichtungen" erarbeitet und herausgegeben durch die Partner des EU-Projektes ProBerat www.bildungsberatung-weiterbildung.de

Fördernummer: 167262-2009-DE-KA1ECETA

Projektleitung:

Thüringer Volkshochschulverband e.V. Konrad-Zuse-Str. 3, 07745 Jena www.vhs-th.de

Projektpartner:

Volkshochschulverband Baden-Württemberg e.V., Willi Zierer
Volkshochschulverband Mecklenburg-Vorpommern e.V., Ines Schmidt
Landesverband der Volkshochschulen Nordrhein-Westfalen e.V., Filip Dedeurwaerder-Haas
Sächsischer Volkshochschulverband e.V., Maud Knöller
Landesverband der Volkshochschulen Schleswig-Holsteins e. V., Monika Peters
Thüringer Volkshochschulverband e.V., Projektleitung, Angelika Mede
Bildungsverein Soziales Lernen und Kommunikation e. V., Wolfgang Braulich, Julia Tarczewski
k.o.s GmbH, Frank Schröder, Nina Reinecke

Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt.

Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung trägt allein der Verfasser; die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.

Auflage
 Jahr: 2011
 Copyright: Partner des EU Projektes
 Layout: Silke Gravert, Erol Üzel
 Druck: Hahn Druckerei, Hannover
 Papier: Circle Offset Premium White, 100% Altpapier





