



Professionell beraten mit dem BeQu-Konzept

**Instrumente zur Qualitätsentwicklung der Beratung
in Bildung, Beruf und Beschäftigung**

UNIVERSITÄT
HEIDELBERG
Zukunft. Seit 1386.

Forschungsgruppe Beratungsqualität
am Institut für Bildungswissenschaft

nfb Nationales Forum Beratung in
Bildung, Beruf und Beschäftigung

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

Gute Beratung nützt Individuen und Gesellschaft

Gute Beratung leistet einen wesentlichen Beitrag zu eigenverantwortlichen Bildungs- und Berufsentscheidungen – ob während der Schule, in der Ausbildung, im Studium, beim Berufseinstieg oder zur beruflichen Neuorientierung. Sie schafft die Voraussetzungen für eine selbstbestimmte Lebensgestaltung, für Erfolg und Zufriedenheit im Arbeitsleben.

Damit dient sie zugleich wichtigen gesellschaftlichen Zielen wie der Erhöhung der Bildungsbeteiligung, der Sicherung des Fachkräftebedarfs, der Vermeidung von Ausbildungsabbrüchen oder Arbeitslosigkeit, der Verbesserung von Chancengleichheit und gesellschaftlicher Teilhabe sowie der sozialen und beruflichen Integration benachteiligter Bevölkerungsgruppen.

Was zeichnet gute Beratung aus?

Woran können Ratsuchende, Beratende, Beratungsanbieter und Verantwortliche in Politik und Verwaltung dies erkennen? Und wie kann Beratung verbessert werden?

Hierzu haben das Nationale Forum Beratung (*nfb*) und die Forschungsgruppe Beratungsqualität am Institut für Bildungswissenschaft der Universität Heidelberg (IBW) mit zahlreichen Expertinnen und Experten ein Konzept erarbeitet, das Beraterinnen und Berater ebenso wie Beratungseinrichtungen bei der Weiterentwicklung der Qualität und Professionalität ihrer Beratungsdienstleistungen unterstützt. Das Vorhaben wurde vom Bundesministerium für Bildung und Forschung gefördert.

Offener Koordinierungsprozess – gemeinsam getragene Qualitäts- anforderungen

Unter aktiver Beteiligung von Vertreterinnen und Vertretern aus Wissenschaft und Praxis, Politik, Wirtschaft und Verbänden wurden ein gemeinsames Beratungsverständnis und übergreifende, von den Akteuren im Feld der Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung gemeinsam getragene Anforderungen an die Qualität und Professionalität von Beratung definiert und Qualitätsentwicklungsinstrumente entwickelt, die wissenschaftlich fundiert und in der Praxis erprobt sind.

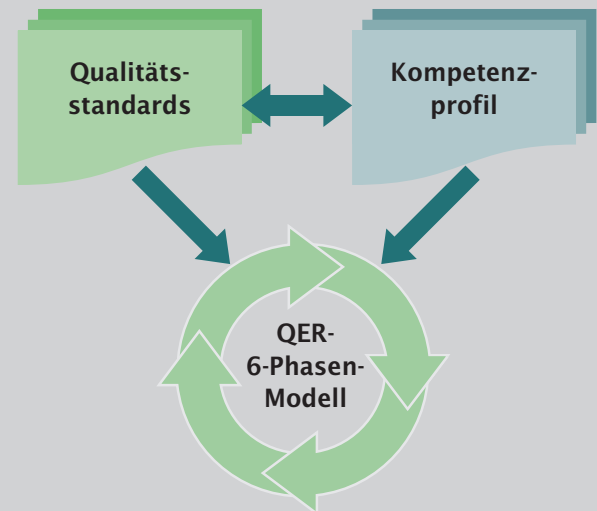
Das BeQu-Konzept: Drei Instrumente – ein Konzept

Das BeQu-Konzept umfasst drei zentrale Elemente der Qualitätsentwicklung:

- Die Qualitätsstandards für die Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung (BeQu-Standards)
- Das Kompetenzprofil für Beratende in Bildung, Beruf und Beschäftigung
- Den Qualitätsentwicklungsrahmen für die Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung (QER)

Diese drei Elemente sind Teil eines umfassenden Qualitätskonzepts und eingebunden in eine Strategie der Professionalisierung zur Stärkung der gesellschaftlichen Bedeutung professioneller Bildungs- und Berufsberatung.

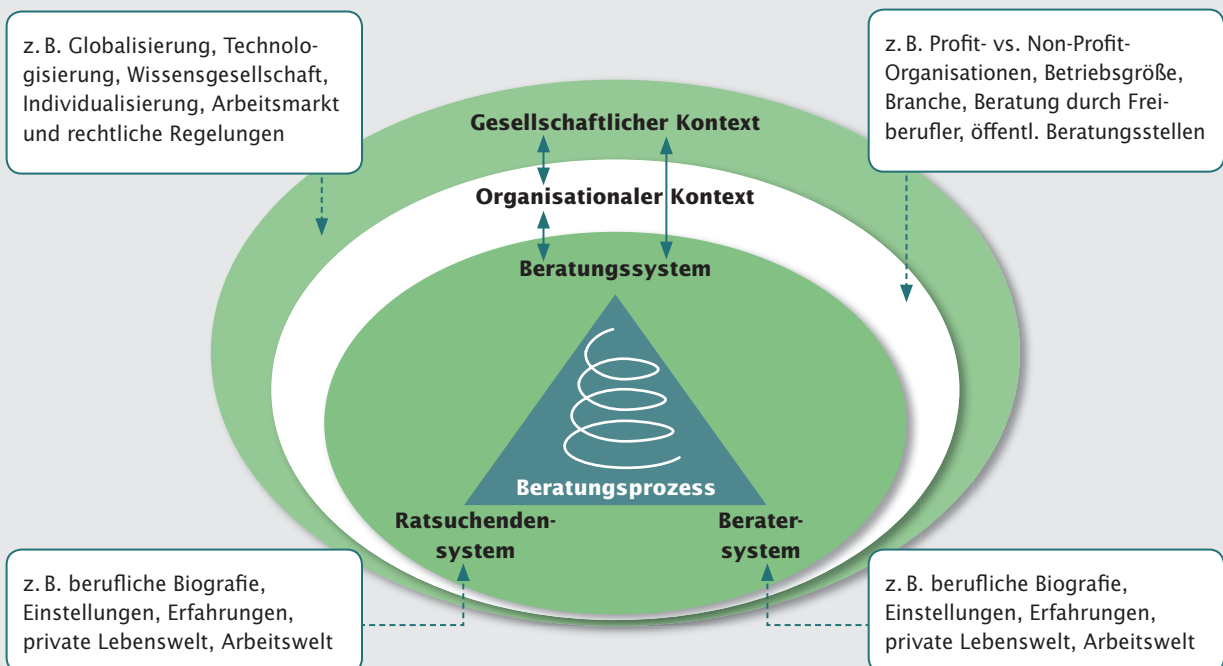
Das BeQu-Konzept für die Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung



Theoretische Grundlage – ein systemisches Verständnis von Beratung

Beratung ist kein isolierter Prozess zwischen einer ratsuchenden und einer beratenden Person, sondern eingebunden in verschiedene Kontexte und Systeme, die den Rahmen schaffen, innerhalb dessen sich Qualität und Professionalität von Beratung entfalten können.

Systemisches Modell arbeitsweltbezogener Beratung



Quelle: Schiersmann/Weber (Hg.) (2013), Seite 30

Die BeQu-Standards und Kompetenzen im Überblick

Das systemische Kontextmodell bildet den Bezugsrahmen für die in den Qualitätsstandards und dem Kompetenzprofil definierten Anforderungen an professionelle Beratung. Sie sind bildungs- und institutionenübergreifend angelegt und beschreiben, was die beteiligten Akteure zum Gelingen qualitativvoller Beratung beitragen können.

Die Qualitätsstandards und Kompetenzen sind entsprechend dem systemischen Kontextmodell fünf Gruppen zugeordnet und beziehen sich auf die folgenden Aspekte¹:

Die fünf Bezugsgruppen¹

Übergreifende Qualitätsstandards und Systemumfassende Kompetenzen

- ✓ Orientierung an den Ratsuchenden
- ✓ Freiwilligkeit und Ergebnisoffenheit
- ✓ Transparenz/Zugänglichkeit der Beratung
- ✓ Ethische Prinzipien und professionelle Haltung
- ✓ Kontinuierliche Qualitätsentwicklung

Kompetenz- und professionalitätsbezogene Standards

- ✓ Professionelles beraterisches Handeln
- ✓ Orientierung an einem anerkannten Kompetenzprofil

Prozessbezogene Qualitätsstandards und Kompetenzen

- ✓ Stabile Rahmenbedingungen und strukturelle Sicherheit
- ✓ Beziehungsgestaltung und emotionale Sicherheit
- ✓ Anliegenklärung und Beratungskontrakt
- ✓ Situationsanalyse und Zielklärung
- ✓ Ressourcenorientierung
- ✓ Lösungs- und Handlungsperspektiven

Organisationsbezogene Qualitätsstandards und Kompetenzen

- ✓ Orientierung an einem Leitbild
- ✓ Klare Organisationsstrukturen und -prozesse
- ✓ Organisations- und Kommunikationskultur
- ✓ Personelle und materielle Ressourcen
- ✓ Kooperation und Vernetzung

Gesellschaftliche Rahmenbedingungen und Ziele

- ✓ Orientierung an gesellschaftlichen Rahmenbedingungen (Bildung, Berufe, Arbeitsmarkt)
- ✓ Orientierung am Ziel der biographischen Gestaltungskompetenz (Selbstorganisationsfähigkeit)
- ✓ Orientierung am Ziel einer erfolgreichen Bildungs- und Berufsentwicklung und Arbeitsmarktintegration
- ✓ Orientierung am Ziel der Chancengleichheit und gesellschaftlichen Teilhabe

¹ Eine vollständige Auflistung der Qualitätsstandards und der Kompetenzen enthalten die Broschüren „Professionell beraten: Qualitätsstandards für die Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung“ und „Professionell beraten: Kompetenzprofil für Beratende in Bildung, Beruf und Beschäftigung“, Berlin/Heidelberg 2014, www.wbv-open-access.de sowie die Online-Version „BeQu-Online“ unter www.beratungsqualitaet.net.

Die BeQu-Standards

Beratung für Bildung, Beruf und Beschäftigung findet in gemeinsamer Verantwortung zwischen Ratsuchenden auf der einen Seite und Beratenden, der Anbieterorganisation und politisch Verantwortlichen auf der anderen Seite statt. Die Qualitätsstandards richten sich daher nicht nur an die Beratenden, sondern auch an Führungskräfte in der jeweiligen Organisation und an die verantwortlichen politischen Akteure.

Jeder Qualitätsstandard (siehe Übersicht links) wird durch mehrere Kriterien konkretisiert, die beschreiben, was die Beteiligten zur Erfüllung dieser Standards beitragen können.

Nutzen für die verschiedenen Akteure

- **Ratsuchende** können mit Hilfe der BeQu-Standards die Qualität von Beratungsleistungen besser beurteilen und werden so bei der Auswahl der für sie passenden Beratungsangebote unterstützt (Verbraucherschutz).
- **Beratende und Anbieterorganisationen** können die BeQu-Standards zur Reflexion ihrer Arbeit nutzen und mit ihrer Hilfe die Qualität ihrer Beratungsleistungen überprüfen und verbessern.
- **Entscheidungsträger in Politik und Verwaltung**, die die Steuerung und Finanzierung von Beratungsangeboten verantworten, können auf Basis der BeQu-Standards deren Qualität besser beurteilen und die dafür erforderlichen Ressourcen besser einschätzen.

Das Kompetenzprofil für Beratende

Die Kompetenzen der Beratenden stellen einen zentralen Aspekt von Professionalität und Beratungsqualität dar. Parallel zu den BeQu-Standards definiert das Kompetenzprofil Voraussetzungen zur professionellen Bewältigung beratungsspezifischer Anforderungen auf Basis des systemischen Modells von Beratung (siehe Übersicht links).

Jede Kompetenz wird durch mehrere Indikatoren und das entsprechende Fachwissen konkretisiert. So werden die Kompetenzen beobachtbar, erfassbar und überprüfbar.

Nutzen für die verschiedenen Akteure

- **Beratende** können damit ihre eigenen Kompetenzen besser einschätzen und sich so beruflich weiterentwickeln.
- **Beratungsanbieter** können das Kompetenzprofil als Orientierungshilfe für die Personalauswahl und Personalentwicklung nutzen.
- **Anbieter** von Aus- und Weiterbildungen können es als Orientierungsrahmen zur (Weiter-) Entwicklung ihrer Qualifizierungsangebote und Curricula nutzen.
- **Politischen Entscheidungsträgern** und Geldgebern hilft das Kompetenzprofil, professionelle Beratungskompetenzen zu erkennen und die dafür erforderlichen Ressourcen besser einzuschätzen.
- Das Kompetenzprofil kann darüber hinaus dazu genutzt werden, **non-formal oder informell erworbene Kompetenzen** zu erfassen, zu dokumentieren und zu bewerten.



Quelle: Schiersmann/Weber (Hg.) (2013), Seite 46: Qualität als relationaler Begriff

Der Qualitätsentwicklungsrahmen

Qualitätsentwicklung ist immer auch Organisationsentwicklung. Mit dem Qualitätsentwicklungsrahmen (QER) wird die Qualitätsentwicklung und -sicherung der Beratung innerhalb einer Organisation unterstützt.

Beratungsanbieter können mit dem QER

- ihre Qualitätsentwicklung systematisch einführen und in die tägliche Arbeit integrieren,
- ihre bereits vorhandenen Qualitätsansätze um beratungsspezifische Aspekte vertiefen bzw. ergänzen,
- ihre Qualitätsarbeit gegenüber ihren Ratsuchenden und gegenüber ihren Geldgebern und politisch Verantwortlichen dokumentieren und kommunizieren.

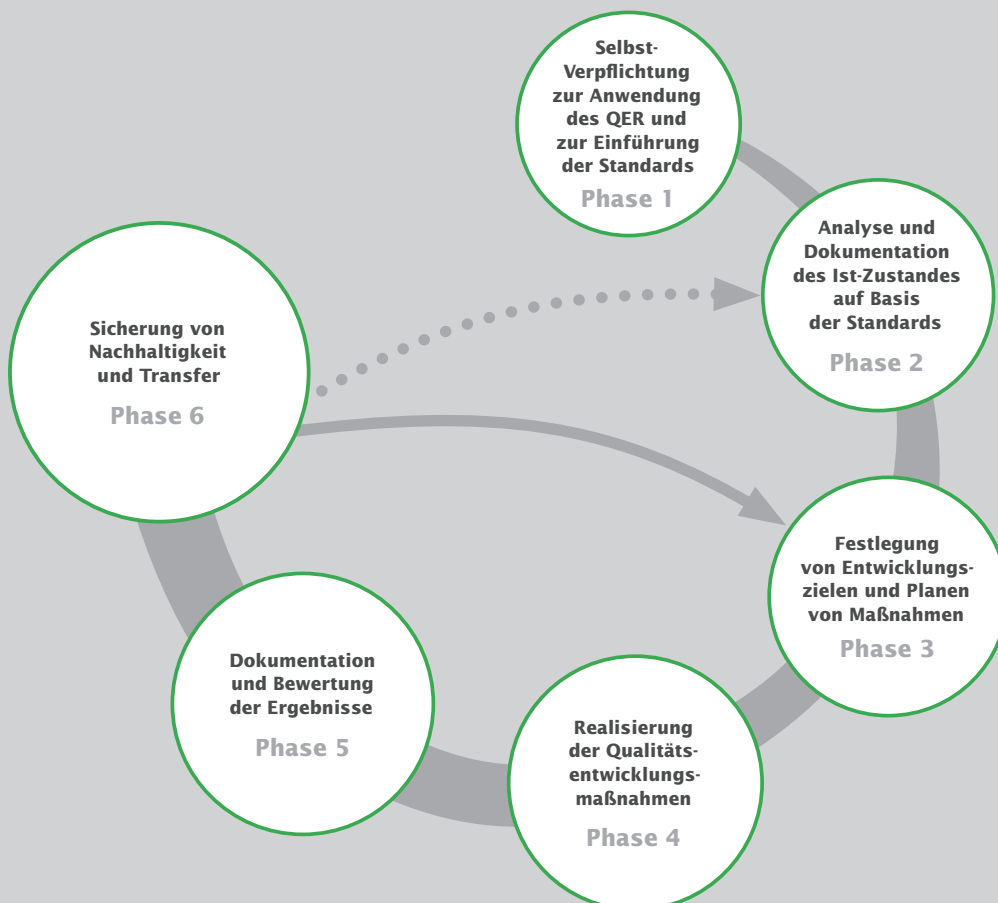
Im Rahmen eines Phasenmodells erfolgt eine Auseinandersetzung mit den BeQu-Standards und dem Kompetenzprofil für Beratende: Die Organisation analysiert eigenständig ihre Stärken, Arbeitsschwerpunkte und

Handlungsbedarfe. Auf dieser Basis formuliert sie Entwicklungsziele und Erfolgskriterien, initiiert Aktivitäten zur Verbesserung, reflektiert und bewertet die Ergebnisse und Lernerfahrungen.

Durch den QER werden individuelle Perspektiven der Mitarbeitenden und die Perspektive der Organisation gleichermaßen aktiviert und einbezogen, um organisationspezifisch passende Lösungen, Ansätze und Konzepte zur Verbesserung oder Stabilisierung der Beratungsqualität zu entwickeln und abzusichern.

Für eine systematische Qualitätsentwicklung mit dem QER können Beratungseinrichtungen eigenständig oder mit externer Unterstützung QER-Beauftragte ausbilden (lassen) und auf Wunsch auch externe Prozessbegleiter hinzuziehen. In der Erprobungsphase hat sich dies in vielen Fällen als nützlich erwiesen.

Der Qualitätsentwicklungsrahmen (QER)



Quelle: Schiersmann/Weber (Hg.) 2013, S. 279

Das BeQu-Konzept – Leitlinie für die Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung

Das BeQu-Konzept ist unter breiter Beteiligung vieler Akteure in der deutschen Beratungslandschaft entwickelt worden und steht nun jeder und jedem Interessierten frei zur Verfügung.

Je mehr Beratende, Beratungsanbieter sowie Verantwortliche aus Praxis, Politik und Verwaltung diese Instrumente als Maßstab für professionelle Beratung anerkennen und nutzen, desto mehr wird sich das BeQu-Konzept zu einem Orientierungsrahmen für die Praxis und Politik der Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung in Deutschland entwickeln.

Die Angebote des *nfb*

- Information und Beratung zum BeQu-Konzept
- Qualitätsnetzwerk mit Online-Plattform
- Newsletter

www.forum-beratung.de

Das *nfb* wird den begonnenen Dialog mit der Etablierung eines **Netzwerks** aus Anwendern und Unterstützern fortsetzen und lädt zur aktiven Beteiligung daran ein. Mit konstruktiven Anregungen, kritischen Hinweisen und Praxisbeispielen sollen Erfahrungen mit dem BeQu-Konzept ausgetauscht und für die Weiterentwicklung des Konzepts genutzt werden. Weitere Informationen hierzu werden auf der Webseite des *nfb* und unter www.beratungsqualitaet.net bekannt gegeben.

Weiterführende Informationen

Die ausführlichen Publikationen zum BeQu-Konzept stehen unter www.wbv-open-access.de zum kostenfreien Download zur Verfügung:

- „**Professionell beraten: Qualitätsstandards für die Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung**“
- „**Professionell beraten: Kompetenzprofil für Beratende in Bildung, Beruf und Beschäftigung**“
- „**Professionell beraten: Qualitätsentwicklungsrahmen für die Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung**“

BeQu-Online

Die interaktive Online-Version zum BeQu-Konzept unter www.beratungsqualitaet.net enthält weitergehende Erläuterungen zu den einzelnen Standards sowie Praxis- und Anwendungsbeispiele aus verschiedenen Beratungsbereichen und ermöglicht Verknüpfungen zwischen den einzelnen Instrumenten. Über eine Kommentarfunktion können Nutzerinnen und Nutzer sich untereinander austauschen und an der Weiterentwicklung mitwirken.

Impressum

Herausgeber

Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung e.V. (*nfb*),
Forschungsgruppe Beratungsqualität am Institut für Bildungswissenschaft
der Ruprecht-Karls-Universität, Heidelberg

Berlin/Heidelberg 2014

Gefördert vom Bundesministerium für Bildung und Forschung

Das dieser Publikation zugrundeliegende Vorhaben wurde mit Mitteln des Bundesministeriums
für Bildung und Forschung unter den Förderkennzeichen 01WS090801 und 01WS120801 gefördert.
Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt bei den Herausgebern.

Verlag und Gesamtherstellung

© W. Bertelsmann Verlag GmbH & Co. KG
wbv.de

Gestaltung und Satz

Christiane Zay

Diese Publikation ist frei verfügbar zum Download unter www.beratungsqualitaet.net

Für alle in diesem Werk verwendeten Warennamen sowie Firmen- und Markenbezeichnungen
können Schutzrechte bestehen, auch wenn diese nicht als solche gekennzeichnet sind.
Deren Verwendung in diesem Werk berechtigt nicht zu der Annahme, dass diese frei verfügbar seien.

© Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung e.V. (*nfb*) und
Forschungsgruppe Beratungsqualität am Institut für Bildungswissenschaft der
Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg

Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung e.V. (*nfb*)

Kurfürstenstr. 131 | 10785 Berlin
Tel.: +49 30-25 79 37 41 | Fax: ++49 30-26 10 32 43
E-Mail: info@forum-beratung.de
info@beratungsqualitaet.net

Forschungsgruppe Beratungsqualität am Institut für Bildungswissenschaft der Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg

Akademiestr. 3 | 69117 Heidelberg
Tel.: +49 62 21-54 75 22 | Fax: +49 62 21-54 77 40
E-Mail: forschung@beratungsqualitaet.net