



Deutscher Verband für Bildungs- und Berufsberatung e.V.

Bernd-Joachim Ertelt

Qualitätsmanagement
in der Berufsberatung
aus Europäischer Perspektive

Friedelsheim 2008

Prof. Dr. Bernd-Joachim Ertelt, Diplom-Handelslehrer, Professor an der Jan Dlugosz University, Czestochowa/Polen. Im internationalen Bereich und als Lehrbeauftragter noch immer eng verbunden mit der Fachhochschule des Bundes für öffentliche Verwaltung, Fachbereich Arbeitsverwaltung (University of Applied Sciences), Mannheim. Lehrbeauftragter an den Universitäten Heidelberg, Mannheim, Klagenfurt/Österreich. Honorarprofessor an der Universität für Volks- und Weltwirtschaft, Sofia/Bulgarien.

Forschungs-, Lehr- und Publikationsbereiche sind Beratungswissenschaft, Aus- und Weiterbildung von BerufsberaterInnen, Informationsmanagement und Marketing, interkulturelle und transnationale Berufsberatung sowie Qualitätsmanagement.

Beteiligung an zahlreichen nationalen/europäischen Projekten zur Berufsberatung und Qualifizierung von BeraterInnen.

Gliederung

1	Einleitung	3
2	Aspekte der Qualitätssicherung für die Berufsberatung aus europäischer Sicht	6
3	Qualitätsmanagement in der Berufsberatung	7
	3.1 Qualitätsmanagement der Individualberatung	8
	3.2 Qualitätsmanagement der Information in der Berufsberatung	9
	3.3 Berufsberatung in der Arbeitsvermittlung	10
	3.4 Qualifizierung von Fachkräften der Berufsberatung	12
4	Zusammenfassung	18
	Literaturverzeichnis	20

(erschien in dvb-forum 1/2008 „Grundlagen, Ansprüche, Realitäten“, Seite 5 ff)



Herausgeber der Reihe dvb-script:
dvb • Deutscher Verband für Bildungs- und Berufsberatung e.V.
© Schwerte • Düsseldorf • 2008

Qualitätsmanagement in der Berufsberatung aus Europäischer Perspektive

1 Einleitung

Die internationalen Studien (OECD 2004, EU-Handbuch 2004/2005) benennen für die Berufsberatung eine Reihe von Erwartungen und Herausforderungen. In der Vergangenheit haben sich die politischen Entscheidungsträger (policy makers) nur begrenzt für die Berufsberatung interessiert, aber Umgekehrtes gilt auch, denn lange Zeit lag der Fokus der Berufsberatung vor allem auf der Hilfe für das Individuum und weniger auf den politisch brisanten Feldern, wie Arbeitslosigkeit bei jungen Menschen und Erwachsenen, Verbesserung der Vermittlung, Berufseinmündung von Problemgruppen, berufliche Integration von Jugendlichen mit Migrationshintergrund.

In dem Maße, wie die Bedeutung der Berufsberatung zunimmt, intensiviert sich auch die Diskussion über das Qualitätsmanagement dieser Dienstleistung. Es wäre zu einseitig, wollte man dies vor allem den in allen Mitgliedsländern knapper werdenden Ressourcen zuschreiben.

Gerade in einer Zeit, in der manche befürchten, hinter der Qualitätsdiskussion stehe die Instrumentalisierung der Berufsberatung für die Vermittlung, und zwar vornehmlich über quantitative Messziffern, ist die internationale und besonders die europäische Perspektive hilfreich.

Die Studien von OECD (2004), CEDEFOP und OECD/EU-Kommission (2004/2005) formulieren die heutigen Erwartungen in folgender Weise: Die Bildungs- und Berufsberatung

- leistet einen Beitrag zur Entwicklung der Humanressourcen
- dient der Steigerung der Effizienz der Bildungssysteme und der besseren Abstimmung des Bildungsbereiches mit dem Arbeitsmarkt
- unterstützt die zunehmend internationale Ausrichtung der Bildung
- sorgt für eine erhöhte Arbeitskräftemobilität und stärkt die Anpassungsfähigkeit der Arbeitsmärkte
- bietet den benachteiligten Gruppen Unterstützung und beschäftigt sich aktiv mit Fragen der Gleichstellung der Geschlechter.

Zu den besonderen Herausforderungen im Zusammenhang mit lebenslangem Lernen und aktiver Beschäftigungspolitik zählen

- Schaffung komplexer Informations- und Beratungssysteme für stärker diversifizierte Lernsysteme, die das Spektrum individueller Wahlmöglichkeiten vergrößern
- Unterstützung aktiver, auf gegenseitige Verpflichtung beruhende Ansätze zur Reduzierung der Abhängigkeit von Arbeitslosengeld oder Sozialhilfezahlungen (Transferabhängigkeiten)

- Verbesserung der Beschäftigungsfähigkeit als Instrument der Arbeitsmarktpolitik
- Beratung über Möglichkeiten des gleitenden Übergangs in den Ruhestand, als beschäftigungspolitische Konsequenz der Bevölkerungsalterung.

Kritik wird daran geübt, dass bislang die Bildungs- und Berufsberatung traditionell von Schulen und Arbeitsämtern angeboten wurde und der Akzent dabei überwiegend auf unmittelbaren Entscheidungen im Zusammenhang mit der Berufserstwahl oder der Arbeitssuche lag. Schwerpunktmäßig erfolgte diese Hilfe in Form von Einzelgesprächen und durch Informationsvermittlung zur konkreten Entscheidungsfindung. Die Kompetenz zur lebenslangen Berufslaufbahnplanung wurde weitgehend vernachlässigt, wie auch die Zielgruppen der Studierenden und der im Erwerbsleben stehenden Erwachsenen.

Sultana und Watts (2005) weisen in einer neueren Studie über die Berufsberatung in den Öffentlichen Arbeitsverwaltungen (**PES**) Europas auf eine Reihe aktueller Trends, Herausforderungen und Defizite hin:

In Bezug auf die **Professionalisierung** stellen sie fest, dass die Berufsberatung mit ihrem auf die Person zugeschnittenen Dienstleistungsmodell zunehmend anerkannt wird und so zu einer positiven Sichtweise der Klienten auch in den anderen Dienstleistungen der PES beiträgt.

Allerdings verfügen die Fachkräfte der PES selten über eine spezifische Qualifizierung in Berufsberatung, insbesondere hinsichtlich interpersoneller Kommunikation, ethischer Grundlagen und methodischer Kompetenzen.

Praktiker in den PES erleben auch die Spannung zwischen dem Ziel, für den Klienten schnell einen Job zu finden und gleichzeitig eine vertiefende Berufsberatung zu bieten. Sie sind auch frustriert von der Erkenntnis, dass Berufsberatung keine Arbeitsstellen schaffen kann.

In Bezug auf die **Effektivität** besteht ein Mangel an validen und systematischen Ergebnissen über den Beitrag der Berufsberatung zu den politischen Zielen, über die notwendige Ausweitung der Dienstleistungen und den Ertrag der öffentlichen Investitionen. Die Ergebnisse der Studie zeigen, trotz aller früheren internationalen Empfehlungen kaum Verbesserungen bei der empirischen Evaluation und dem Benchmarking der Beratungsdienstleistungen.

Besondere Herausforderungen für die Berufsberatung in den PES ergeben sich heute bei der **Förderung des lebenslangen Lernens** und zwar hinsichtlich der Befähigung des Einzelnen, den sich wandelnden Anforderungen des Arbeitsmarktes permanent anzugleichen, weniger hinsichtlich der Hilfe, einen bestimmten Beruf zu wählen.

Die Ausweitung der Beratungsdienste der PES umfasst sowohl die Unterstützung der **Arbeitnehmer** als auch deren **Arbeitgeber**. Doch dies erfordert eine Anpassung der Methodologie, etwa mit Blick auf Berufslaufbahnberatung mit Portfolio, Assessment oder Zertifizierung von Kompetenzen.

Ein anderer nachvollziehbarer aber dennoch beunruhigender Trend in den PES ist die Reduzierung ihrer Zusammenarbeit mit dem **Bildungssektor**. Hohe Arbeitslosenquo-

ten und zunehmende Anforderungen durch die Arbeitssuchenden haben zu einer Konzentration auf kurative auf Kosten präventiver Berufsberatung geführt.

Für die PES in Europa ergibt sich zusammenfassend Handlungsbedarf in Bezug auf spezialisierte Beratungsdienste für **Erwerbstätige**, etwa bei der Früherkennung von Langzeitarbeitslosigkeit, in Bezug auf die Bereitstellung von ausreichenden Personal- und Sachmitteln und in Bezug auf das Qualitätsmanagement.

Bereits im „Memorandum zum lebenslangen Lernen“ der EU-Kommission vom Oktober 2000 finden sich wichtige Hinweise auf die Notwendigkeit einer qualifizierten Berufsberatung und Professionalisierung:

- Informationen per Internet sind noch keine Berufsberatung. Hinzukommen muss die professionelle Bewertung auf Richtigkeit und Validität sowie die Einordnung der Informationen in die persönliche Situation des Klienten.
- In den öffentlichen Arbeitsverwaltungen (Public Employment Services, PES) sollen die Berufsberatungsdienste für Jugendliche und Erwachsene eine zentrale Rolle bei der Unterstützung der individuellen Beschäftigungsfähigkeit spielen. Es bleibt die öffentliche Verantwortung für die Mindeststandards der Qualität der Berufsberatung und der Qualifizierung der Beratungskräfte.
- In der Gesellschaft des Wissens, der vernetzten Kommunikation und dem damit verbundenen Wandel hat eine europäische Berufsberatung zur aktiven Staatsbürgerschaft und zur Beschäftigungsfähigkeit einen wichtigen Beitrag zu leisten.
- Lebenslanges Lernen, Sicherung der Beschäftigungsfähigkeit als nationale Politikziele bedürfen der konkreten Umsetzung auf regionaler und lokaler Ebene. Voraussetzung für Effizienz ist eine Ressourcen sparende Vernetzung der vorhandenen Beratungs- und Vermittlungsdienste mit den Trägern der beruflichen Bildung und Weiterbildung sowie den Unternehmen.
- Erforderlich sind aktive, aufsuchende Formen der Berufsberatung in Bezug auf Motivierung, Information und Entscheidungshilfen zur Verstärkung des präventiven Charakters. Hier ist besonders das Marketing angesprochen.
- Berufsberatung soll individuelle Hilfe in Anbetracht der Informationsüberflutung („information overload“) bieten. Dazu gehört auch der Übergang von angebotsorientierten zu nachfrageorientierten Informationssystemen.
- Beratungsdienstleistungen für Betriebe (Arbeitgeberberatung, Personalentwicklung, coaching, out-placement) sind zu verstärken.
- Berufsberatung soll auch Denken bei Arbeitnehmern im Sinne von „entrepreneurship“ fördern.
- Berufsberatung hat niederschwellige Angebote für Benachteiligte bereitzustellen; dazu sind regional und lokal „holistische“ Angebote zu machen.

Den Rahmen für die Berufsberatungsmethodik bilden die unveräußerlichen Mindeststandards in Bezug auf den gesetzlichen Auftrag, die fachwissenschaftlichen Erfordernisse, die ethisch normativen Rahmenbedingungen und international definierte Standards.

2 Aspekte der Qualitätssicherung für die Berufsberatung aus europäischer Sicht

Zur Verbesserung lebensbegleitender Bildungs- und Berufsberatung hat das CEDEFOP (2005, S. 19 ff.) auf der Grundlage internationaler Studien Kriterien für das Qualitätsmanagement in den verschiedenen Bereichen und eine Checkliste dazu vorgelegt.

a) Die **Einbeziehung der Bürger bzw. Nutzer** umfasst

- die Information der Nutzer über ihre Rechte und die Berücksichtigung der Arbeit der nationalen und europäischen Verbraucherverbände
- regelmäßige Nutzerbefragungen über Zufriedenheit und Erfahrungen mit den Beratungsdienstleistungen
- die systematische Berücksichtigung solcher Befragungsergebnisse und
- die Einbeziehung der Nutzer in Gestaltung, Verwaltung und Evaluierung der Produkte und Dienstleistungen.

b) Qualitätssicherung hinsichtlich der **Kompetenz der Beratungsfachkräfte** bedeutet

- Festlegung der zur Ausübung erforderlichen Kompetenzen und Prüfung, ob diese bei den Fachkräften vorhanden sind
- Bewertung der Ergebnisse der Arbeit der Berater/Beraterinnen
- Festschreibung ständiger Fortbildung und Verbesserung der Beratungsqualität
- Einbeziehung der Berufsverbände in die Entwicklung und Umsetzung von Qualitätsstandards.

c) Sicherung der **Dienstleistungsqualität** durch

- Festlegung und Kontrolle klarer Dienstleistungsstandards für Beratung, Information und Medien
- Evaluation der zur laufenden Verbesserung der Dienstleistungen eingesetzten Verfahren
- Differenzierung und Kontrolle des Angebots im Hinblick auf die Bedürfnisse verschiedener Zielgruppen
- Festlegung, dass die Beratungsdienste Arbeitsbeziehungen zu Anbietern von Beratung in informeller Form (z.B. Eltern, soziale Dienste, Freizeiteinrichtungen, Selbsthilfegruppen)
- Sicherung der Qualität der verwendeten Beratungsmaterialien (z.B. Bewerbungsinstrumente, IKT).

d) **Kohärenz** der Qualitätssicherung bedeutet

- den Aufbau von Verbindungen, die effizientes Zusammenwirken innerhalb und zwischen Ministerien fördern
- Vermeidung von Konkurrenz und Konflikten zwischen den unterschiedlichen Methoden, je nach Beratungsbereich und Zielgruppe
- Die Kontrolle der Beziehungen zwischen den Beratungseinrichtungen.

e) Die Qualitätssicherungssysteme sollen Leitlinien für die Bildungs- und Berufsberatung von öffentlichen und privaten Anbietern umfassen (einschließlich Arbeitgeber und Gewerkschaften).

3 Qualitätsmanagement in der Berufsberatung

An exemplarischen Anwendungsfeldern soll gezeigt werden, wie das Qualitätsmanagement in die Qualifizierung von Berufsberatern integriert wird. Dabei gilt es zuerst, die wesentlichen Qualitätsdimensionen zu verdeutlichen: Strukturqualität (personelle und materielle Ressourcen, „Wer?, Womit?, Wie viel?“), Prozessqualität (Bewertung des Vorgehens, Zufriedenheit der Klienten, äußere Bedingungen), Ergebnisqualität (unmittelbare Folgen der Berufsberatung) und Wirkungsqualität (längerfristige Auswirkungen der Berufsberatung).

Die zentrale Frage des Qualitätsmanagements in der Berufsberatung richtet sich auf die Kriterien. **Quantitative** Indikatoren umfassen die Zahl der betreuten Klienten oder Gruppen, der erfolgreichen Berufseinmündungen, der Informationsmaterialien, der Studien zur Beratung, etc. Beispiele für **qualitative** Indikatoren sind Zufriedenheit der Klienten mit der Berufsberatung, Einbeziehung anderer Beratungsdienstleistungen, Engagement in Beraterassoziationen, etc. Dazu kommen die Festlegung der Sollnormen und Messverfahren.

Ein Beispiel des Qualitätsmanagements in der Berufsberatung bietet die Bundesagentur für Arbeit, Deutschland. Die Projektgruppe „Fachkonzept Berufsberatung/ Hochschularbeit“ (2003) definiert die Qualitätsdimensionen wie folgt:

1. Strukturqualität

- Zertifizierung der Berater (formale Qualifikation, Weiterbildung, Supervision)
- Zertifizierung der Organisation (Führung, Prozesse, Geschäftsergebnisse, Kundenzufriedenheit)
- Quantitative Relation; Klient-Berater
- Adressatengerechte Erreichbarkeit (Telefon, E-Mail, persönlicher Besuch)
- ICT-Unterstützung (Ausstattung mit Hard- und Software, Service-Zeiten)

2. Prozessqualität

- Zufriedenheit der Arbeitgeber und Ratsuchenden mit der Beratung (Segmentierung, Inhalt, Methodik, Fachkompetenz, Involvement)
- Zufriedenheit der Arbeitgeber und Ratsuchenden mit beratungsunterstützten Informationsangeboten
- Zufriedenheit der Kooperationspartner (in den Netzwerken)
- Wartezeit der Klienten

3. Ergebnisqualität

- Beitrag zum Ausgleich am Arbeitsmarkt (Ausbildungsstellen und Arbeitsplätze) anhand „Einschaltungsgrad“ und „Ausschöpfungsgrad“
- Einmündungsquoten der Klienten in Ausbildungs- oder Arbeitsstellen
- Zufriedenheit der Klienten mit dem Zuwachs an Wissens-, Entscheidungs- und Handlungskompetenz
- Realisierungshilfen: Ergebnisdokumentation
- Beratungsvereinbarungen

4. Wirkungsqualität

- Senkung der Arbeitslosenquote nach Berufsausbildung oder Studium

- Senkung der Abbruchquoten (drop out) in Schulen, Berufsausbildung, Studium und Weiterbildungsmaßnahmen
- Senkung der Langzeitarbeitslosigkeit, besonders bei jungen Menschen.

Zur Illustration des Erreichungsgrades der Qualitätsziele dient eine Grafik „Balanced Score Card“, auf der die Qualitätsdimensionen der Berufsberatung strahlenförmig (jeweils mit Skala 10 – 100 % Erreichungsgrad) eingezeichnet sind: Kundenzufriedenheit, Einmündung in Berufsausbildung, Ausschöpfung offener Stellen, Dauer der Arbeitslosigkeit, Eintritt in Weiterbildungsmaßnahmen, Abbruchquote, Wartezeit spannen eine Fläche auf, die durch Qualitätsmanagement (QM) sukzessive vergrößert werden soll. Daran lassen sich Fortschritte aber auch Rückschläge sofort erkennen. Die so aufge-spannte Fläche der Zielerreichung soll sukzessive vergrößert werden.

3.1 Qualitätsmanagement der Individualberatung

Zur Konkretisierung des Qualitätsmanagements der **Individualberatung** sind folgende Bereiche zu berücksichtigen (vgl. Ertelt, Schulz 2002, S. 279 f.):

- **Input-Evaluation** mit den Kriterien:
Qualität der Anliegensklärung sowie der Berücksichtigung der Persönlichkeitsmerkmale (vor allem Involvement) und des Problemhintergrunds des Klienten
- **Ziel-Evaluation** mit den Kriterien:
Umfang und Differenzierung der Beratungsziele, Person- und Fallangemessenheit der Ziele, gemeinsame Formulierung und Vereinbarung der Ziele, Übereinstimmung der Ziele mit fachlichen, ethischen und rechtlich-institutionellen Normen.
- **Prozess-Evaluation** mit den Kriterien:
Bewertung der Methodik, der Zwischenergebnisse, des Involvements der Beteiligten und der Transparenz der gesamten Beratung.
- **Output-Evaluation** (unmittelbar im Anschluss an die Beratung) mit den Kriterien:
Zielerreichung, Zufriedenheit des Klienten, Emotionale Beteiligung, ethische Übereinstimmung, transparente Entscheidungsfindung, Verhaltenswirksamkeit.
- **Transfer-Evaluation** mit den Kriterien:
Ausmaß, in dem der Klient die Beratungsergebnisse umsetzen will und kann. Erfolg bei der Umsetzung und der Realisierung des Entschlusses, Ausmaß kognitiver Dissonanz und deren Bewältigung.
- **Ressourcen-Evaluation** mit den Kriterien:
Effizienter Einsatz personeller und materieller Ressourcen in der Beratung, Angemessenheit der Rahmenbedingungen (Wartezeit, Dauer, Raum, Störungen).

Wie diese Evaluationsbereiche in die Beratungspraxis umgesetzt werden, zeigt ein Instrument zum Qualitätsmanagement, das die Schweizerische Konferenz der Leiterinnen und Leiter der Berufs- und Studienberatung (KBSB) in Kooperation mit der Universität Lausanne im Jahr 2004 entwickelte. Es enthält Standards für insgesamt 10 Funktionsbereiche der Berufsberatung: A. Leistungsangebot, B. Mitarbeitende, C. Information und Dokumentation, D. Beratung, E. Netzwerk-Management und Partnerschaft, F.

Forschung und Entwicklung, G. Promotion und Marketing, H. Logistik/ Rahmenbedingungen, I. Aktenführung, J. Verwaltung einer Berufs- und Studienberatungsstelle.

Der hier interessierende Bereiche „D. Beratung“ umfasst Bewertungskriterien für den **Erst-Kontakt** (klare Beschreibung der Beratungsstelle, der angebotenen Leistungen und des Vorgehens), **Klärung der Fragestellung**, **Beratungsprozess**, **Realisierungshilfe** (Hilfe beim Suchen einer Stelle, sich selbst besser kennen lernen, Stärkung des Selbstvertrauens hinsichtlich erfolgreicher Schritte), **Diagnostische Abklärungen** (Einsatz von Eignungs-, Leistungs-, Interessen- und Persönlichkeitstests, Fragebögen), **Laufbahn-Planung**, **Arbeit mit Gruppen** (Gruppenberatung, Workshops, Informations-Veranstaltungen, Praxisbezogene Übungen und Assessment Centers).

3.2 Qualitätsmanagement der Information in der Berufsberatung

Für die Qualitätssicherung des **Informationsmanagements**, speziell des Informationsmarketings in der Berufsberatung, wird ein Verfahren vorgeschlagen, das die

Evaluationsarten mit den Marketingbereichen kombiniert. Angewandt wurde dieser Ansatz bei der Evaluation von Dienstleistungen von NRCVG (Europäische Berufsberatungszentren) und EURES in Deutschland und Österreich (vgl. Ertelt, Muswieck 2000; Ertelt, Baigger 2002; Ertelt et.al. 2003).

Die folgende Tabelle zeigt die Umsetzung des Konzepts am Beispiel der EURES-Evaluation in Deutschland und Österreich

Evaluationsbereiche				
Marketing-Instrumente	Input-Evaluation	Prozess-Evaluation	Output-Evaluation	Transfer-Evaluation
Kommunikationspolitik (Bekanntmachung und Anregung zur Inanspruchnahme von EURES)	Woher Kenntnis von EURES (Kundenperspektive) Stand im Entscheidungsprozess (Kundenperspektive) Bekanntheit von EURES (Systemperspektive)	Präsenz von EURES in der Arbeitsagentur (Systemperspektive)		
Produktgestaltung	Anliegen (Kundenperspektive) Bei Europabe-	Beraterverhalten in Bezug auf Anliegen (Kundenperspektive)	Qualität der EURES-Medien (Systemperspektive)	Hilfe für weiteres Vorgehen (Kundenperspektive)

(Qualitätsmerkmale, Brauchbarkeit von Inhalt und Form von EURES)	zogenen Fragen wieder EURES (Kundenperspektive)		Beratung erbrachte neue Einsichten (Kundenperspektive)	Brauchbarkeit der Medien (Kundenperspektive)
Distributionspolitik (Möglichkeiten zur Inanspruchnahme von EURES)	Erreichbarkeit von EURES (Systemperspektive)	Angemessenheit der Bearbeitungszeit (Kundenperspektive)		
Gegenleistungspolitik (Kosten und Wert von EURES)				

3.3 Berufsberatung in der Arbeitsvermittlung

Anhand ausgewählter arbeitsmarktpolitischer Ziele sollen Handlungsfelder und Beiträge der Berufsberatung aufgezeigt werden.

Arbeitsmarktpolitischer Schwerpunkt	Handlungsfeld	Begleitende Beratungsleistungen
Senkung der Langzeitarbeitslosigkeit	<p>Übertritt in Langzeitarbeitslosigkeit verhindern</p> <p>Mehr Langzeitarbeitslose in Arbeit bringen</p> <p>Förderung der Chancengleichheit</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Verstärkung lebenslanger (Berufs-) Laufbahnberatung durch die Arbeitsagenturen (AA) <input type="checkbox"/> Verknüpfung individueller Laufbahnberatung der Berufsberatung (BB) mit Personal-Entwicklung in Betrieben (besonders Kleine und mittlere Unternehmen - KMU) <input type="checkbox"/> Vernetzung von BB, Weiterbildungsträgern, Kammern, Betrieben, Personalleasing, Personalberatern und AA-Bezirk <input type="checkbox"/> Intensivierung der Informationsaktivität über Dienstleistungen der AA für Arbeitgeber

		<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Weiterentwicklung der Berufsinformationszentren (BIZ) für Erwachsene <input type="checkbox"/> Intensivierung der Kooperation mit der Wirtschaftsförderung, Kommune, Kirchen etc. bei Maßnahmen zur Bekämpfung der Langzeitarbeitslosigkeit <input type="checkbox"/> Prüfung von Beratungsdienstleistungen in anderen Ländern, z.B. Bilanz-Zentren in F, Job Clubs, Modelle zur Eingliederung in NL
<p style="text-align: center;">Senkung der Jugendarbeitslosigkeit</p>	<p>Jugendarbeitslosigkeit verhindern</p> <p>Noch nicht vermittelte Bewerber in einem Ausbildungsplatz unterbringen</p> <p>Förderung der Chancengleichheit arbeitsloser Frauen unter 25 Jahren</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Vernetzung der Dienste der Bundesagentur für Arbeit (BA) mit den Trägern der Jugendhilfe <input type="checkbox"/> Intensivierung der Kooperation mit den Berufsbildenden Schulen <input type="checkbox"/> Verstärkung der Nachfrageorientierung der Berufsorientierung (BO) in Hauptschulen <input type="checkbox"/> Qualifizierung der nachgehenden Beratung und Information besonders während der Berufsausbildung <input type="checkbox"/> Ausbau und Optimierung des Medienangebotes für Zielgruppen <input type="checkbox"/> Ausschöpfung von speziellen Förderungsprogrammen (National, EU) <input type="checkbox"/> Spezielle Arbeitsmarktberatung für Ausbildungsbetriebe (besonders KMU) <input type="checkbox"/> Klein-Regionalisierung von Arbeitsmarkt-Analysen und -prognosen <input type="checkbox"/> Hilfen der Berufsberatung für besondere Personengruppen (junge Ausländer, junge Aussiedler, Behinderte) <input type="checkbox"/> Beraterische Betreuung von Vermittlungssystemen

<p>Marktgerechte und schnelle Reaktion auf Stellenangebote</p>	<p>Stellenbesetzungen beschleunigen</p> <p>Ausschöpfungsgrad erhöhen</p> <p>Förderung der Chancengleichheit von Frauen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Beraterische Aufbereitung der Stellenanzeigen (die bisherigen Kategorien sind nicht ausreichend) <input type="checkbox"/> Qualifizierung der Stellen-Aufnahme (schriftlich, telefonisch, mündlich) durch die Beratung <input type="checkbox"/> Berufskundliche Analyse der Stellenanzeigen und Feststellung von Substitutionspotentialen <input type="checkbox"/> Beratung in Bezug auf Leistungen der AA, besonders im Bereich finanzielle Förderung <input type="checkbox"/> Verknüpfung von individueller Laufbahnberatung in den AA und betrieblicher Personalentwicklung <input type="checkbox"/> Beraterisches Angebot für das Personalmanagement in Betrieben (vor allem KMU): Personalbeschaffung, Personalentwicklung, Förderung, Personalerhaltung, Out-Placement <input type="checkbox"/> Beratung über EU-Programme und EU-Richtlinien <input type="checkbox"/> Beratung zum Arbeitsmarkt und Entwicklung von Berufen zur mittel- und langfristigen Personalplanung <input type="checkbox"/> Entwicklung von bedarfsorientierten Weiterbildungsangeboten im Netzwerk AA, Kammern, Trägern, Betrieben, privaten Personalberatern <input type="checkbox"/> Akzeptanz von Vermittlungssystemen der AA erhöhen (seitens Arbeitssuchender und Betrieben)
---	--	---

3.4 Qualifizierung von Fachkräften der Berufsberatung

Die in den internationalen Studien festgestellte Situation der Qualifizierung von Berufsberaterinnen und Berufsberatern lässt sich wie folgt zusammenfassen:

- a. Gemessen an den Standardkriterien für eine Profession (klare, formalisierte und spezifische Qualifizierungswege; kontrollierter, lizenzierter Zugang zur Berufsausübung; Verhaltenscodex und Ethikstandards; nur solcher Methoden für die Wirksamkeit nachgewiesen ist; über die Existenz eines Netzwerkes von Berufsorganisationen, Ausbildungsinstitutionen und Forschungseinrichtungen sind die Berufsberater in den meisten Ländern nur ungenügend professionalisiert.

- b. In den meisten Ländern verfügen die Berufsberater zwar über eine Ausbildung im tertiären Bereich (Hochschulen und Universitäten), doch ist diese selten auf die Berufsberatung spezialisiert. Es zeigen sich fünf Qualifizierungsmodelle:
- (1) Spezialisiertes Hochschulstudium: „best practices“ bieten die Fachhochschule (University of Applied Sciences) der Bundesagentur für Arbeit in Mannheim/Deutschland und die University of East London/U.K.
 - (2) Allgemeine Beraterqualifizierung (oft postgradual), in der Berufsberatung einen Bereich darstellt
 - (3) Grundlegende, allgemeine aber ungenügende Qualifizierung im tertiären Bereich, mit der Folge, dass unangemessene diagnostische und therapeutische Modelle übernommen werden
 - (4) Begrenzte, kurze und meist unspezifische Kurse, die von Instituten des tertiären Bereichs angeboten werden
 - (5) „In-service-training“, also relativ kurze Qualifizierungsmaßnahmen in der eigenen Institution.

Oft sind nicht einmal die in einem einzigen Land angebotenen Qualifizierungen für Berufsberater miteinander koordiniert.

- c. Innerhalb des Schulsektors tendiert die Beraterqualifikation dann zu einem höheren Niveau, wenn die Berufsberatung **nicht** durch Lehrer durchgeführt wird.
- d. Ironischerweise sind die Standards für Rekrutierung, Ausbildung und Kompetenz von Berufsberatern besonders im Hochschulbereich ungenügend.
- e. Es mangelt in vielen Ländern an der Kompetenz der Berufsberater im Bereich der Personalentwicklung in Betrieben (Human Resource Development - HRD). Doch dieser Bereich soll in Zukunft verstärkt werden.
- f. Die hauptsächlich inhaltlichen Defizite der Beraterqualifizierung beziehen sich in nahezu allen untersuchten Ländern auf
- Mängel in der Ausbildung für die Nutzung der Informations- und Kommunikationstechnologie (ICT) sowie des Telefons in der Berufsberatung,
 - Mängel im Verständnis von Veränderungen auf dem Arbeitsmarkt
 - Überbetonung psychologischer Inhalte und Methoden
 - Mängel im Qualitätsmanagement
 - Mängel bei der Arbeit in lokalen und regionalen Netzwerken, besonders mit Blick auf die Unterstützung der Stellenvermittlung,
 - Mängel bei der Vermittlung von Fertigkeiten eigenständiger Berufsentwicklung an Klienten.

Gefordert werden spezialisierte Qualifizierungsprogramme an Universitäten und Hochschulen mit zwei Schwerpunkten: Wissenschaftlich-theoretische Grundlegung und eine darauf aufbauende Praxiseinweisung.

Im Jahre 2003 hat die Internationale Vereinigung für Schul- und Berufsberatung (AI-OSP/IAEVG/IVSBB) beim Weltkongress in Bern/Schweiz einen Kompetenzkatalog für die Beratungspraktiker in Schule und Beruf vorgelegt. Dieser Katalog benennt 11 Kernkompetenzen und Fachkompetenzen für 10 Arbeitsbereiche.

Kernkompetenzen

- Angemessenes ethisches Verhalten und professionelles Auftreten bei der
- Erfüllung der Aufgaben und Verantwortlichkeit
- Behandlung von Fragen zu Ausbildung und Beruf sowie persönliche Anliegen der Ratsuchenden frühzeitig erkennen und initiativ angehen
- Bewusste Wahrnehmung und Würdigung kultureller Unterschiede der Klienten, um mit allen Bevölkerungsgruppen effektiv zusammen arbeiten zu können
- Einbindung von Theorie und Forschung in die Praxis der beruflichen Beratung, Orientierung und Konsultation
- Fertigkeiten zur Planung, Umsetzung und Evaluation von Orientierungs- und Beratungsangeboten sowie von Interventionen
- Bewusste Wahrnehmung eigener Leistungsfähigkeit und Grenzen
- Fähigkeit zur effektiven Kommunikation mit Kolleg(inn)en bzw. Ratsuchenden durch Verwendung der angemessenen Sprachebene
- Kenntnis aktueller Informationen zu den Themenbereichen Bildung, Ausbildung, Beschäftigungstrends, Arbeitsmarkt und Soziales
- Soziale und interkulturelle Sensibilität
- Fähigkeit zur effektiven Zusammenarbeit im professionellen Team
- Kenntnis des lebenslangen beruflichen Entwicklungsprozesses

Fachkompetenzen zu den Tätigkeitsbereichen

1. Assessment
2. Bildungsberatung
3. Berufliche Entwicklung
4. Beratung
5. Informationsmanagement
6. Konsultation und Koordination
7. Forschung und Evaluation
8. Programm/Service management
9. Aufbau eines leistungsfähigen Gemeinwesens
10. Stellenvermittlung

Der folgende Vorschlag eines internationalen Curriculums für Berufsberatung will beitragen zu einer Tätigkeitsbezogenen Qualifizierung auf dem von den internationalen Studien geforderten universitären (tertiären) Niveau.

Kompetenzbereich	<i>Kerncurriculum</i> (Modulbereich)
I Individualberatung Diagnostik (Assessment) und gezielte Information	<p><u>Modul 1:</u> Beratungstheorien, Beratungskonzepte, Methoden Beratung</p> <p><u>Modul 2:</u> Berufliche Eignungsdiagnostik, Assessment</p> <p><u>Modul 3:</u> Gezielte Information der Klienten, Raterteilung und Realisierungshilfen</p>
II Gruppenberatung Gruppeninformation	<p><u>Modul 4:</u> Berufsorientierende Gruppenmaßnahmen, Gruppeninformation</p> <p><u>Modul 5:</u> Beratung in Gruppen- und Teamkonstellationen</p> <p><u>Modul 6:</u> Förderung von berufsbezogenen Selbsthilfegruppen</p>
III Vermittlungsstrategien Fallmanagement Konsultation	<p><u>Modul 7:</u> Vermittlungsstrategien und Matching-Prozesse</p> <p><u>Modul 8:</u> Fallmanagement</p> <p><u>Modul 9:</u> Job Clubs, Portfolio-Erstellung, Virtueller Arbeitsmarkt, Europäische Netzwerke (EURES, etc.)</p> <p><u>Modul 10:</u> Beratung in HRD, Konsultation mit Betrieben</p>
IV Beratungsfeldbezogenes Orientierungswissen und Informationsmanagement	<p><u>Modul 11:</u> Rechtswissenschaftliches Orientierungswissen</p> <p><u>Modul 12:</u> Wirtschaftswissenschaftliches Orientierungswissen</p>

	<p><u>Modul 13:</u> Menschliche Entwicklung und Sozialisation</p> <p><u>Modul 14:</u> Differentielle- und Persönlichkeitspsychologie</p> <p><u>Modul 15:</u> Berufs- und Wirtschaftspädagogik: Didaktik und Methodik, Erwachsenenbildung, Berufsbildung, Mediendidaktik, Weiterbildungsberatung</p> <p><u>Modul 16:</u> Theorien und Modelle der Berufswahl und Berufsentwicklung</p> <p><u>Modul 17:</u> Wissen über Institutionen</p> <p><u>Modul 18:</u> Informationsmanagement in der Beratung</p> <ul style="list-style-type: none">- Bildung und Ausbildung- Arbeitsmarkt, Ausbildungsmarkt- Beratungs- und Informationsdienste, Unterstützungsmöglichkeiten- (nationale, europäisch, IT – gestützt, konventionell, etc.) <p><u>Modul 19:</u> Berufswissenschaftliches Orientierungswissen</p>
V Networking und Management	<p><u>Modul 20:</u> Aufbau, Funktion und Arbeit in internen, regionalen und internationalen Netzwerken</p> <p><u>Modul 21:</u> Change Management, Programm- und Personalmanagement in der Berufsberatung</p> <p><u>Modul 22:</u> Marketingstrategien für die Berufsberatung</p>
VI Forschungskompetenz, Qualitätsmanagement	<p><u>Modul 23:</u> Beratungsforschung und spezifische Forschungsmethoden</p> <p><u>Modul 24:</u> Qualitätsmanagement und Evaluation</p>

VII Beratung als Profession	Modul 25: Beratungsethik
	Modul 26: Berufsentwicklung, Internationale Entwicklungen des Berufsbildes

In den letzten Jahren gab es in Deutschland und auf europäischer Ebene, vor allem im Rahmen des Programmes LEONARDO DA VINCI eine Reihe interessanter Initiativen zur Kompetenzentwicklung von Berufsberatungskräften (vgl. Ertelt 2007).

Dazu zählt der im September 2006 begonnene Bachelor-Studiengang **Beschäftigungsorientierte Beratung und Fallmanagement** an der Hochschule der BA (University of Applied Sciences), Mannheim. Er führt die Tradition des 1972 von der BA in enger Kooperation mit der Universität Mannheim eingeführten ersten deutschen Studiengangs für Berufsberatung und Arbeitsberatung weiter, der internationale Anerkennung als „best practice“ – Beispiel erfuhr. (www.hdba.de)

Das ebenfalls im September 2006 begonnene berufsbegleitende Masterstudium **Berufs- und organisationsbezogene Beratungswissenschaft** an der Universität Heidelberg versteht sich als Antwort auf den steigenden Stellenwert von Beratung und auf die Ansprüche an hoch professioneller Durchführung. Die neun Module in dem fünfsemestrigen Studium (120 ECTS) verteilen sich auf die Bereiche „Kommunikations- und Prozesskompetenz“, „Fachkompetenz“ sowie „Selbst- und Systemkompetenz“. (www.beratungswissenschaft.de)

Erwähnung verdient auch der berufsbegleitend angelegte Masterstudiengang **Counselling Studies** der Technischen Universität Dresden in Kooperation mit der Deutschen Gesellschaft für Verhaltenstherapie. Er bietet in vier Semestern (120 ECTS) einer feldübergreifenden Beratungsqualifikation die Möglichkeit zur Schwerpunktbildung in Beratung im Gesundheitswesen oder Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung. (www.dresden-international-university.com)

Zur **Weiterbildung und Selbstevaluation** der beruflichen Beratungskräfte können eine Reihe von Angeboten aus europäischen Projekten (LEONARDO DA VINCI) genannt werden:

- **Transnational Vocational Counselling (TVC)**
(Koordinator: **Polen**; Partnerländer: Österreich, Deutschland (BA), Ungarn) (Ban-ka/Ertelt 2005)
- **Modular Distance Learning for European Mobility Career Counsellors (MODILE EUROCARCO)**
(Koordinator: **Slowakei**; Partnerländer: Tschechische Republik, Deutschland (BA), Estland, Irland)
(State Vocational Education Institute (OVKP-SNOV) Bratislava, 2004)
- **European Curriculum Guidelines for Lifelong Vocational Counselling**
(Koordinator: **Litauen**; Partnerländer: Deutschland (BA), Irland)
(Centre for Vocational Education and Research at Vytautas Magnus University Kaunas 2004/2005).

Diese drei Projekte bilden die Grundlage für das im November 2007 begonnene LEONARDO DA VINCI Projekt „Brain Drain – Brain Gain“. (Koordinator: **Deutschland**; Partnerländer: Bulgarien, Luxemburg, Polen (AJD Czestochowa), Slowakische Republik, Großbritannien, Türkei). In diesem Projekt werden bis 2009 Module für die Aus- und Fortbildung von Beratungskräften im Bereich der beruflichen Mobilität Hochqualifizierter innerhalb Europas („outgoing“, „incoming“, „backcoming“) entwickelt, erprobt und eingeführt.

Neuere Beispiele für die Kompetenzentwicklung in spezifischen Arbeitsfeldern bieten die ebenfalls im Rahmen von LdV-Projekten entwickelten Modulsysteme

- **Methodik für die berufliche Fernberatung - Distance Counselling**
(Ertelt/Muswieck 2004)
- **ICT Skills for guidance counsellors**
(www.ictskills.org).
- **Quality Manual for Educational and Vocational Counselling – MEVOC**
(www.biwi.at ; www.mevoc.net)
- **Guidelines for Quality Development in Vocational Orientation and Activation Measures for Job-Seekers on the System Level - (QUINORA)**
(www.quinora.com; www.ams-forschungsnetzwerk.at)
- **DYNOT – Dynamic Onlinetool for Guidance – zur Information der BeraterInnen über die aktuellen Anforderungen in der IKT-Branche**
(www.dynot.net)

4 Zusammenfassung

Zusammenfassend lässt sich mit Blick auf die verschiedenen Vorschläge für Kompetenzprofile in der Berufsberatung ein Problem konstatieren, nämlich **die potenzielle Überforderung der Beratungspersönlichkeit durch eine möglichst vollständige Auflistung positiv besetzter Verhaltensweisen und Haltungen**. Den Wert dieser Profile für die Beratungspraxis sehen wir deshalb mehr in der Motivierung der Berater und Beraterinnen, die in dem jeweiligen Tätigkeitssektor erforderlichen Kompetenzen zu erkennen und selbstverantwortlich weiterzuentwickeln, im Sinne lebensbegleitenden Lernens. Dafür trägt jedoch nicht nur der/die Einzelne Verantwortung, vielmehr müssen auch die entsprechenden Ressourcen bereitgestellt werden. So bekommt das internationale Bemühen um Kompetenzprofile auch eine politische Dimension. Diese findet sich besonders eindrucksvoll in der Veröffentlichung „Berufsberatung: Handbuch für politisch Verantwortliche“ von EU Kommission und OECD (2004).

Zur Evaluierung und Effektivitäts-Messung der Berufsberatung werden eine Reihe „politischer Optionen“ ausgeführt (S. 60 ff.). Dazu zählen

- Untersuchung von Evaluierungs- und Qualitätssicherungssystemen im eigenen Land und in anderen Ländern („good practices“)
- Durchführung von Pilottests zu Evaluationsverfahren
- Auswahl von Standards für die Akkreditierung von Berufsberatungsdiensten

- Verbesserung der Qualität der Dienste durch verpflichtende höhere Standards in der Erstausbildung und der berufsbegleitenden Qualifizierung der Beratungskräfte
- Einbindung der Nutzer in Konzeption und Realisierung von Qualitätssicherungssystemen
- Feststellung von Lücken in der Wirkungsforschung der Investitionen in Berufsberatung
- Zusammenarbeit mit anderen Ländern bei der Entwicklung von Indikatoren, Vergleichstandards und Verfahren für Kosten – Nutzen – Analysen
- Bereitstellung von Forschungsmitteln für Projekte über die Verbindung von Berufsberatung mit Bildungs-, Ausbildungs- und Beschäftigungspolitik; möglichst Einrichtung einer Forschungsstelle für Berufsberatung
- Einbindung datenbasierter politischer Entscheidungsfindung in die Erstausbildung und berufsbegleitende Qualifizierung für Beratungsfachkräfte.

Im Sinne der Umsetzung der Ziele, wie sie im Handbuch „Berufsberatung“ der OECD/EU benannt sind und auf der Basis der EU-Ratsempfehlung zur lebensbegleitenden Beratung (v. 28. Mai 2004) sowie der im Anschluss daran von BMWA, BMBF, BA und BiBB durchgeführten Fachtagung (7./8. Juni 2004) hat sich der Initiativkreis für ein „Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung (nfb)“ gebildet. Die Gründung des nfb erfolgte am 27. September 2006 als unabhängiger gemeinnütziger Verein. (www.forum-beratung.de)

Mitglieder sind Vertreter aus Beratungsinstitutionen, Verbänden, Sozialpartnern, Ministerien und Wissenschaft. Das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) unterstützt die Umsetzung der EU-Ratsentschließung durch ein Forschungsprojekt zur Bestandsaufnahme der Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungsberatungsangebote sowie die Entwicklung grundlegender Qualitätsstandards.

Das Forum will allen Akteuren der Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung eine Plattform bieten, mit den Zielen, fachgerechte Beratung in diesen Bereichen zu fördern, den Stellenwert solcher Beratung zu verdeutlichen, entsprechende Angebote Nutzer gerecht weiter zu entwickeln und Leitlinien für die Qualitätssicherung auszuarbeiten.

Literaturverzeichnis

- Banka, A., Ertelt, B. J., (eds.) (2005), Transnational Vocational Counselling - A Modular Post-Graduate Education Programme for Vocational Counsellors in the Field of Eurocounselling. Warszawa: Ministry of Economy and Labour
- BA - Projektgruppe (2003), Fachkonzept Berufsberatung (Hochschularbeit, Abschlussbericht 3.2.4, Leitung: Gerlach, W.)
- CEDEFOP (2004), Strategien zur Laufbahnberatung in der Wissensgesellschaft - Trends, Herausforderungen und Herangehensweisen in Europa, Thessaloniki & Luxemburg
- Commission of the European Communities (2000), A Memorandum on Lifelong Learning, Brussels
- Ertelt, B. J. (2006), Berufsberatung und beraterische Kompetenzen in europäischer Dimension, in: Sickendiek, U., Nestmann, F. & Bamler, V. (Hrsg.): Beratung in Bildung Beruf und Beschäftigung, Tübingen: DGVT 2006
- Ertelt, B. J. (2001), Informationsmanagement in der Beratung, in: Information für die Beratungs- und Vermittlungsdienste der Bundesanstalt für Arbeit (ibv), Nürnberg, Nr. 21/2001, 1385-1396
- Ertelt, B. J. (2005), „Dieses Kompetenzprofil motiviert die Berufsberatenden“, in: Zeitschrift PANORAMA, 5/05, 8-9, Thun/Gwatt (ISSN: 1011 – 5218), www.panorama.ch/d/imp.html
- Ertelt, B. J. (2007): Wissenschaftliche Aus- und Weiterbildung zur Berufsberatung im internationalen Vergleich. In: REPORT 1/2007, 20-32 (www.report-online.net)
- Ertelt, B. J.; Muswieck (Hrsg.) (2004), Methodik für die berufliche Fernberatung - Distance Counselling (Fachbereich Arbeitsverwaltung, AuF Print 12), Mannheim
- Ertelt, B. J., Schulz, W. E. (1997), Beratung in Bildung und Beruf, Leonberg (Rosenberger)
- Ertelt, B. J., Schulz, W. E. (2002), Handbuch Beratungskompetenz, Leonberg (Rosenberger)
- Fraginière, J.-M., Goetze, W. (2005), Grundzüge eines Schweizer Kompetenzprofils, in: Zeitschrift PANORAMA, 5/05, 6-7, Thun/Gwatt (ISSN: 1011-5218), www.panorama.ch/d/imp.html
- KBSB/Universität Lausanne (2004), Qualitätsmanagement in der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung – Fragebogen zur Selbstevaluation (Danwalder, J.P., Schmid, M.), Lausanne
- OECD - Organisation for Economic Co-operation and Development (2004), Bildungs- und Berufsberatung: Bessere Verzahnung mit der öffentlichen Politik (Career Guidance and Policy: Bridging the Gap, Paris
- OECD/EU (2004/2005), Berufsberatung - Ein Handbuch für Politisch Verantwortliche (Career Guidance - A Handbook for Policy Makers), Paris & Luxemburg
- Ruedin, Y.-M. (2005), Kompetenzbilanzen - jetzt auch für die Berufsberatenden selbst, in: Zeitschrift PANORAMA, 5/05, 4-5, Thun/Gwatt (ISSN: 1011-5218), www.panorama.ch/d/imp.html
- Sultana, R. G. & Watts, A. G. (2005), Career Guidance in Europe's Public Employment Services: Trends and Challenges (Draft), EU-Commission - DG Employment and Social Services, Brussels
- Wegmann, O. (2004/2005), Individuelle Entscheidungsstrategien in der beruflichen Laufbahn im Vergleich zu Modellvorstellungen der beruflichen Laufbahnberatung, Diplomarbeit Universität Mannheim (Lehrstuhl Erziehungswissenschaft II)



Deutscher Verband für Bildungs- und Berufsberatung e.V.

Bundesvorsitzende: Birgit Lohmann

Geschäftsstelle c/o A. Büchner, Ulanenstraße 20, 40468 Düsseldorf

Fon: 0211/453316, Email: kontakt@dvb-fachverband.de

www.dvb-fachverband.de