

Marika Hammerer, Erika Kanelutti-Chilas, Ingeborg Melter (Hg.)



Zukunftsfeld Bildungs- und Berufsberatung II

Das Gemeinsame in der Differenz finden

Zukunftsfeld Bildungs- und Berufsberatung II

Das Gemeinsame in der Differenz finden

Marika Hammerer, Erika Kanelutti-Chilas, Ingeborg Melter (Hg.)

Zukunftsfeld Bildungs- und Berufsberatung II

Das Gemeinsame in der Differenz finden



Die Tagung „Zukunftsfeld Bildungs- und Berufsberatung II. Das Gemeinsame in der Differenz finden“, die mit diesem Band dokumentiert wird, sowie auch diese Publikation wurden mit Mitteln des österreichischen Bundesministeriums für Unterricht, Kunst und Kultur und des Bundesinstituts für Erwachsenenbildung bifeb) gefördert.

bm:uk Bundesministerium für
Unterricht, Kunst und Kultur

bifeb) bundesinstitut für erwachsenenbildung

© W. Bertelsmann Verlag GmbH & Co. KG
Bielefeld 2013

Gesamtherstellung:
W. Bertelsmann Verlag, Bielefeld
wbv.de

Umschlagabbildung:
Jiawangkun/Shutterstock

Bestell Nr.: 6004291
ISBN: 978-3-7639-5128-4 (Print)
ISBN: 978-3-7639-5129-1 (E-Book)
Printed in Germany

Das Werk einschließlich seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Insbesondere darf kein Teil dieses Werkes ohne vorherige schriftliche Genehmigung des Verlages in irgendeiner Form (unter Verwendung elektronischer Systeme oder als Ausdruck, Fotokopie oder unter Nutzung eines anderen Vervielfältigungsverfahrens) über den persönlichen Gebrauch hinaus verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

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.

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Inhalt

Vorwort	9	
Einleitung	11	
 1 ... zum Auftakt: Die Qualitätsfrage		
„Quality is a Journey, not a Destination“ Internationale Ansätze in Praxis, Politik und Wissenschaft zur Stärkung der Qualität und Professionalität in der Bildungs- und Berufsberatung <i>Karen Schober</i>		17
 2 ... unter gesellschaftlichen Bedingungen		
Identitätsarbeit heute: Befreit von Identitätszwängen, aber ein lebenslanges Projekt <i>Heiner Keupp</i>		49
Lebenswelten und Lebenslagen – Der Nutzen empirischer Milieuforschung für die Bildungsberatung <i>Rudolf Tippelt</i>		71
Early School Leaving – Orientierungslosigkeit als besondere Herausforderung in der Bildungs- und Berufsberatung <i>Erna Nairz-Wirth</i>		83
„Bildungsferne“ für Bildungsberatung erreichen – Ein aktuelles Forschungsprojekt <i>Erika Kanelutti-Chilas</i>		93
 3 ... Theorien, Modelle, Zugänge		
Neuere Theorien der Laufbahnforschung und deren Implikationen für die Beratungspraxis <i>Andreas Hirschi</i>		105
Der narrative Ansatz in der Laufbahnberatung: Von der Theorie zur Praxis <i>Hazel Reid/Malcolm Scott</i>		115

Die Bildung an der Beratung – Überlegungen zum Spezifischen der Bildungsberatung <i>Peter Kossack</i>	129
Die Methode der Systemmodellierung – Eine grafische Darstellung zur Analyse und Veränderung komplexer Systeme <i>Christiane Schiersmann/Heinz-Ulrich Thiel</i>	139
Beratung im Zwangskontext – Wertschätzung und Transparenz einsetzen, um Klientinnen und Klienten für eine Zusammenarbeit zu gewinnen <i>Marianne Roessler</i>	151
 4 ... eine etwas andere „Realbegegnung“	
Werkraum Lädolar – Berufe zum Angreifen <i>Klaus Metzler</i>	169
 5 ... an Übergängen: Schul-, Studien- und Berufswahl	
Kongruenz und subjektive Passung – Zur „Treffsicherheit“ der Laufbahnwahl bei Schülerinnen und Schülern <i>Ferdinand Eder</i>	179
Berufswahlfreiheit aus der Optik Betroffener <i>Martina Jungo-Graf</i>	189
Angebote und Maßnahmen zur Vermeidung und Verminderung von Early School Leaving – Fallbeispiel BerufsFindungsBegleitung <i>Nina Platzer/Harald Reichmann</i>	197
Guidance and Counselling in Higher Education in den Mitgliedstaaten der Europäischen Union: Ohne Service geht nichts mehr <i>Hans-Werner Rückert</i>	203
„Was ist eigentlich Nanophysik und was will ich werden?“ – Angebote der Studienberatung in Österreich <i>Kathrin Wodraschke</i>	213

6 ... zum Abschluss: Ein methodisches „Give-away“

Miniplenum

Erika Kanelutti-Chilas 225

Autorinnen und Autoren 229

Vorwort

REGINA BARTH/MARGARETE WALLMANN

Bildungs- und Berufsberatung – Ein Beruf in Entwicklung

Bildungs- und Berufsberatung ist in Österreich als „Beruf“ noch nicht etabliert, sie ist häufig eine Tätigkeit unter anderen. Die Aufgaben und Zugänge sind vielfältig, Ausbildungen und Qualifikationen unterschiedlich und der Sprachgebrauch uneinheitlich. Eine fundierte theoriebasierte Ausbildung, unterstützende Netzwerke und ein koordinierter Erfahrungsaustausch zwischen den zahlreichen Handlungsfeldern sind wesentliche Voraussetzungen für die Entwicklung eines Berufes.

Das bifeb) als Kompetenzzentrum für Erwachsenenbildung nimmt hier eine nachhaltige Rolle ein als strategischer Partner, als Initiator und Moderator von Professionalisierungsprozessen und auch als Entwickler und Anbieter eines Diplomelehrgangs für Bildungs- und Berufsberaterinnen und -berater sowie als Plattform für den fachlichen Diskurs, nicht zuletzt im Rahmen von wissenschaftlichen Fachtagungen.

Einen anerkannten Rahmen für Qualifikationsstandards im Bereich der Bildungsberatung stellt das Curriculum des Anerkennungsverfahrens der wba (www.wba.or.at) dar, das das Profil einer Bildungsberater/in beschreibt.

Der Aufbau eines flächendeckenden, leistungsfähigen und anbieterneutralen Bildungsinformations- und -beratungssystems für Erwachsene ist Schwerpunkt der bildungspolitischen Maßnahmen des Bundes und der Länder für die nächsten drei Jahre. In die Bildungsberatungsnetzwerke in allen Bundesländern sind neben den beratungsaktiven Partnern strategische Partner und Institutionen, die zwar nicht beraten, aber Zugang zu diversen Zielgruppen haben, eingebunden. Damit soll erreicht werden, dass möglichst viele Institutionen eingebunden sind, eine breite regionale Verteilung der „Anlaufstellen“ gewährleistet ist, möglichst viele und unterschiedliche Zielgruppen angesprochen werden und die Qualität der Beratungsleistungen und die Professionalisierung der beratenden Einrichtungen erhöht wird. Eine gemeinsame Dachmarke „Bildungsberatung Österreich“ stärkt sowohl Angebot als auch berufliche Identität.

Darüber hinaus werden Querschnittsthemen bearbeitet wie Qualitätsstandards, Professionalisierung und Qualifizierung, Zugang zu Zielgruppen, Wissensmanagement,

Gender/Diversity-Standards sowie die strategische Weiterentwicklung der Bildungs- und Berufsberatung, die die österreichweite – punktuell auch die europäische – Vernetzung gewährleisten.

Die zweite Fachtagung „Zukunftsfeld Bildungs- und Berufsberatung“ vom 26.–27. April 2012 am Bundesinstitut für Erwachsenenbildung (bifeb) setzte weitere Impulse, um die berufliche Identität von Bildungs- und Berufsberaterinnen und -beratern zu stärken und das Berufsbild zu schärfen.

Das Thema der Tagung 2012 „Das Gemeinsame in der Differenz finden“ stellt die Entwicklung einer Kernidentität der Bildungs- und Berufsberaterinnen und -berater, die allen, unabhängig von ihren Tätigkeitsfeldern, gemeinsam ist – bei Kenntnis und Respektierung feldspezifischer Unterschiede – in den Mittelpunkt.

Der vorliegende Tagungsband spiegelt die Vielfalt der Anforderungen an dieses Berufsfeld wider und gibt wertvolle Orientierungshilfen auf der Suche nach möglichen Kennzeichen einer gemeinsamen beruflichen Identität.

Wir danken Marika Hammerer, Erika Kanelutti-Chilas, Ingeborg Melter und Gerhard Krötzl und den vielen Expertinnen und Experten, die mit ihrer Kompetenz und ihrem Wissen eine Tagung konzipiert und umgesetzt haben.

Mag.^a Regina Barth

Leiterin der Abt. Erwachsenen-
bildung im bm:ukk

Dr. Margarete Wallmann

Direktorin des Bundesinstitutes
für Erwachsenenbildung

Einleitung

MARIKA HAMMERER/ERIKA KANELUTTI-CHILAS/INGEBORG MELTER

Die Tätigkeit in einem dynamischen Feld erfordert kontinuierliche Auseinandersetzung mit der eigenen Praxis und deren wissenschaftlich-theoretischen Grundlagen. Um dieser eine Plattform, Anstoß, Gestalt und nicht zuletzt Raum im Sinne eines Lernortes zu geben, veranstaltete das Bundesinstitut für Erwachsenenbildung (bifeb) am 26. und 27. April 2012 die nunmehr zweite österreichische Fachtagung für Bildungs- und Berufsberatung. Sie stand unter dem Motto „Das Gemeinsame in der Differenz finden“ und versammelte rund 140 Teilnehmende aus Praxis und Wissenschaft aus Österreich, Deutschland der Schweiz und Großbritannien zum intensiven fachlichen Austausch. Der vorliegende Band will die Beiträge der Referentinnen und Referenten aus den plenaren Vorträgen, den Diskussionsforen und den Workshops einer breiteren Öffentlichkeit zugänglich machen.

Was hat uns als Tagungsteam veranlasst, das Motto des Gemeinsamen in der Differenz als Klammer über ein breites Themenspektrum zu wählen? Ausgangspunkt war die immer wieder festgestellte Heterogenität des Feldes, in dem Bildungs- und Berufsberatung angeboten und durchgeführt wird, die Vielfalt der Zielgruppen, Aufgaben, Zugänge, Qualifikationen und Begriffe. Die Vorstellungen von und die Erwartungen an diese Dienstleistung sind oft noch vage, die Aufgabenprofile nicht ausreichend geschärft und das berufliche Selbstverständnis der Praktikerinnen und Praktiker ist stark vom jeweiligen institutionellen Auftrag geprägt. Die individuellen beruflichen Identitäten sind dementsprechend höchst unterschiedlich und die Bildung einer gemeinsamen beruflichen Identität über die unmittelbaren Bereichsgrenzen hinaus steckt in den Anfängen.

Die weitere Professionalisierung der Bildungs- und Berufsberatung erfordert die Entwicklung einer Kernidentität, die allen Beraterinnen und Beratern gemeinsam ist, unabhängig davon, in welchen Bereichen sie jeweils tätig sind. Um diese Kernidentität – das Gemeinsame – zu finden, bedarf es der Kenntnis, der Akzeptanz und der Wertschätzung der Vielfalt und der eigenen Verortung in der Breite des Spektrums.

Bezugspunkt und Leitlinie für die Tagung war daher das Thema „Identität“. Um dieses gruppierten sich die einzelnen Beiträge, sei es unter expliziter Bezugnahme, sei es in lockerer Anbindung.

Identitätsstiftend für die Beraterinnen und Berater und im Sinne einer Professionalitätsentwicklung grundlegend ist ein theoretisches Fundament. Hier standen vor allem

neuere Theorien der Laufbahnforschung und ihre Anwendung im Fokus der Aufmerksamkeit, ebenso die Auseinandersetzung mit gesellschaftlichen Entwicklungen und ihren Auswirkungen auf die Bildungs- und Berufsberatung.

„Identität“ bezieht sich nicht nur auf das berufliche Selbstverständnis der Beratenden, Identitätsfragen liegen vielfach den Anliegen von Klientinnen und Klienten der Bildungs- und Berufsberatung zugrunde oder sind bei Übergängen von einer Lebensphase in die andere, in welchen Identitäten brüchig werden können, relevant. Speziell beleuchtet wurden hier die Erstberufswahl, Early School Leaving, die Studienwahl sowie der Übergang in die Nachberuflichkeit.

Die Fachtagung verkörperte als Ganzes das, worum es geht: um berufliche Identitätsarbeit von Bildungs- und Berufsberaterinnen und -beratern. Sie schuf Gelegenheiten, sich im Rahmen des Programms und darüber hinaus mit Kollegen und Kolleginnen auszutauschen, und ermöglichte es den Teilnehmenden, sich als Teil einer Community zu erleben, die mit vielfältigen Herausforderungen konfrontiert ist.

Besonders freuen wir uns darüber, dass mit Ausnahme eines Workshops alle Beiträge der Tagung im vorliegenden Band veröffentlicht werden können!

Zu den Beiträgen:

... zum Auftakt: Die Qualitätsfrage

In ihrem Beitrag „Quality is a Journey, not a Destination“ zeichnet **Karen Schober** die Diskussion um die Definition beratungsspezifischer Qualitätsstandards in professionellen Verbänden und internationalen Organisationen nach. Sie analysiert und beschreibt die wichtigsten nationalen und internationalen Qualitätssysteme und gibt einen Überblick über deren unterschiedliche Ansätze, Reichweiten und Verbindlichkeiten.

... unter gesellschaftlichen Bedingungen

Mit Bezug auf den seit Jahren geführten Identitätsdiskurs erörtert **Heiner Keupp** in seinem Beitrag, wie sich im Zuge des gesellschaftlichen Strukturwandels im globalen Kapitalismus die Konstruktion von Identität verändert. Er geht der Frage nach, wie – im Sinne der Schaffung von Lebenskohärenz – Identitätsarbeit heute geleistet wird, und zieht abschließend in Thesenform Schlussfolgerungen für Bildung und Beratung.

Rudolf Tippelt, der schon vielfach milieutheoretische Ansätze in der Weiterbildungsforschung angewandt hatte, stellt in seinem Artikel die aktuellen Sinus-Milieus vor. Er entwirft Hypothesen über jeweils milieuspezifische Beratungsinteressen und Zugänge und verweist darüber hinaus auf die – für die Bildungsberatung ebenfalls relevante – Differenzierung der sozialen Milieus von Migrantinnen und Migranten.

Orientierungslosigkeit ist ein Habitus, der bei Early School Leavers besonders verbreitet ist. **Erna Nairz-Wirth**, die eine groß angelegte Längsschnittstudie zum frühen Schulabbruch durchführt, erläutert in ihrem Artikel die Problematik der Identitätsfindung, mit der Jugendliche generell und unter den aktuellen gesellschaftlichen Rahmenbe-

dingungen verstärkt konfrontiert sind. Sie führt aus, wie Identitätskrisen Ursache für und Folge von Schulabbruch sein können und welche Herausforderungen für die Bildungsberatung sich daraus ergeben. Im Anhang stellt sie eine Habitustypologie von Schulabbrecherinnen und -abbrechern vor.

Warum wird Bildungsberatung ausgerechnet von jenen Personen, für die sie besonders hilfreich wäre, wenig genutzt? Mit den Barrieren und Erfolgsfaktoren beim Zugang zur Beratung für bildungsferne Personen setzt sich **Erika Kanelutti-Chilas** in ihrem Beitrag auseinander. Neben strukturell bedingten Benachteiligungsfaktoren werden individuelle Hinderungsgründe und die daraus zu folgernden Herausforderungen an Beratungsorganisationen und Politik beleuchtet.

... Theorien, Modelle, Zugänge

Andreas Hirschi legt eingangs die wesentlichsten Entwicklungen im Bereich der Laufbahnforschung des letzten Jahrzehnts dar und stellt dann drei neuere Ansätze bzw. Konzepte umfassend vor. Die jeweils ausgeführten Implikationen für die Praxis machen Handlungsleitlinien deutlich und zeigen auf, welche Aspekte für den Beratungsalltag nutzbar zu machen sind.

Hazel Reid beschreibt in ihrem Aufsatz ein aktuelles britisches Forschungsprojekt, in dem der narrative Ansatz in der praktischen Anwendung untersucht wird. Die Kraft des biografischen Erzählens und dessen Nutzbarmachung für die Bildungs- und Berufsberatung sind Ausgangspunkt und Fokus der Untersuchung. Mit Bezug auf den Kontext der Entwicklung dieses neuen Ansatzes werden der Rahmen, die verwendete Methode und die Ergebnisse des Projektes vorgestellt.

Ausgehend von der Erörterung der Funktion von Beratung unter den gegenwärtigen gesellschaftlichen Gegebenheiten arbeitet **Peter Kossack** heraus, wodurch sich einzelne Beratungsformen – z. B. Verkaufsberatung im Sanitärfachhandel und Beratung im Bildungskontext – unterscheiden. Das Hauptaugenmerk seiner Auseinandersetzung liegt darauf, was das eigentlich Pädagogische bzw. die „Bildung“ in der Beratung kennzeichnet.

Ein Visualisierungsverfahren zur Erfassung und Darstellung komplexer Systeme wird im Beitrag von **Christiane Schiersmann** und **Heinz-Ulrich Thiel** vorgestellt. Anhand eines Fallbeispiels wird die Durchführung der Methode der Systemmodellierung genau beschrieben und dargelegt, wie dieses Vorgehen dazu dient, die systemrelevanten Einflussgrößen und deren Wechselwirkungen in einer Beratung wahrzunehmen und zu berücksichtigen.

Ob und in welchem Ausmaß „Freiwilligkeit“ bzw. „Unfreiwilligkeit“ für die Inanspruchnahme von Beratung und deren Gelingen eine Rolle spielen, beleuchtet **Marianne Roessler** in ihrem Artikel. Auf der Basis des systemisch-lösungsfokussierten Ansatzes führt sie detailliert und unter Einbezug von Beispielen und Forschungsergebnissen aus, wie Klientinnen und Klienten für eine Zusammenarbeit gewonnen werden können.

... eine etwas andere „Realbegegnung“

Der „Werkraum Lädolar“, ein Kooperationsprojekt von Handwerksbetrieben im Breitenzerwald, beschreitet neue Wege der Berufsvermittlung. Die sinnliche Erfahrbarkeit und die ästhetische Dimension von Handwerksberufen soll jungen Menschen Lust auf eine Lehre im Handwerk machen. **Klaus Metzler** stellt in seinem Beitrag dieses innovative Projekt vor.

... an Übergängen: Schul-, Studien- und Berufswahl

Ferdinand Eder geht in seinem Beitrag der Frage der Treffsicherheit der Schul- bzw. Laufbahnwahl bei Schülern und Schülerinnen nach. Auf Basis einer Stichprobe der österreichischen PISA-Erhebung 2009 untersucht er das Ausmaß von „Kongruenz“ und „Passung“ zur gewählten Schule, analysiert Diskrepanzen zwischen den beiden Konstrukten und zieht daraus Schlüsse für die „Kongruenzberatung“.

Wie viel Freiheit haben wir bei unseren beruflichen Entscheidungen? **Martina Jungo-Graf** präsentiert Ergebnisse eines Projektes aus der Schweiz, das sich mit dem Thema „Berufswahlfreiheit“ auseinandersetzt. Auf der Grundlage von narrativen Interviews wird die Sicht von Personen, die sich in beruflichen Übergangssituationen befinden, dargelegt.

Nina Platzer und **Harald Reichmann** stellen in ihrem Beitrag das Projekt BerufsFindungsBegleitung als Fallbeispiel vor. Es ist dies eine Maßnahme zur Senkung der Early-School-Leaving-Rate in Österreich, bei der auf eine prozesshafte, individuelle Begleitung von Jugendlichen am Übergang zur Arbeitswelt unter Einbeziehung des persönlichen Umfeldes und der regionalen Akteure besonderer Wert gelegt wird.

Mit den Problemlagen und Herausforderungen von Guidance and Counselling im tertiären Bildungsbereich in den Mitgliedstaaten der EU befasst sich **Hans-Werner Rückert**. Basierend auf den Ergebnissen einer Befragung durch FEDORA im Jahr 2008 thematisiert er zunehmende psychische Belastungen bei Studierenden ebenso wie ethische Fragestellungen, mit denen Studienberatungsstellen konfrontiert sein können.

Welche Prozesse einer gelungenen Studienwahl vorausgehen und welche Beratungsangebote die angehenden Studierenden dabei unterstützen, beschreibt **Kathrin Wodraschke** in ihrem Beitrag. Insbesondere stellt sie die psychologische Studierendenberatung und den „Studienchecker“ vor – ein neues Set von Maßnahmen, das an Schulen angeboten wird, um die Studienwahl vorzubereiten – und legt die ihnen zugrunde liegenden theoretischen Konzepte dar.

... zum Abschluss: Ein methodisches „Give-away“

Zum Abschluss stellt **Erika Kanelutti-Chilas** das Format „Miniplenum“ vor, das für die Fachtagung „Zukunftsfeld Bildungs- und Berufsberatung“ entwickelt wurde. Es fördert auf einfache, lebendige und nachhaltige Art den Austausch zwischen den Teilnehmenden von parallel stattfindenden Veranstaltungen.

1 ... zum Auftakt: Die Qualitätsfrage

„Quality is a Journey, not a Destination“

Internationale Ansätze in Praxis, Politik und Wissenschaft zur Stärkung der Qualität und Professionalität in der Bildungs- und Berufsberatung

KAREN SCHÖBER

Die Etablierung der Beratungsprofession ist seit jeher begleitet von einer breit angelegten, international in Wissenschaft und Praxis geführten Diskussion um die Festlegung beratungsspezifischer Qualitätsstandards. Erst in neuerer Zeit hat die Thematik auch eine politische Dimension erhalten: Professionelle Verbände in aller Welt, aber auch internationale Organisationen wie OECD, EU u. a. fordern von den nationalen Regierungen die Einführung verbindlicher Standards für die Qualität von Beratungsleistungen und für die Zulassung zu beratenden Berufen im Bereich von Bildung, Beruf und Beschäftigung. Denn Bildungs- und Berufsberatung ist nicht nur ein hohes individuelles, sondern auch ein hohes öffentliches Gut, das einen wichtigen Beitrag zur Erreichung zentraler gesellschaftspolitischer Ziele leisten kann. Der folgende Beitrag gibt einen Überblick über die internationalen Entwicklungen in diesem Bereich und stellt verschiedene Ansätze zur Qualitätssicherung vor.

1 Die Wiederentdeckung der Qualität

Wenn man die Themen der jüngsten nationalen und internationalen Konferenzen und Projekte zur Bildungs- und Berufsberatung vor seinem geistigen Auge Revue passieren lässt, fällt auf, dass das Thema „Qualität und Professionalität“ im Vergleich zu vor zehn bis fünfzehn Jahren deutlich an Bedeutung gewonnen hat. Das ist erfreulich, doch signalisiert diese Häufung auch etwas Bedenkliches: Denn ein bestimmter Sachverhalt oder eine Entwicklung wird ja vor allem dann zum Thema, wenn Defizite festgestellt werden, d. h., wenn ihr Vorhandensein nicht (mehr) selbstverständlich ist! Und dies scheint bezogen auf die Qualität und Professionalität von Beratung in jüngster Zeit der Fall zu sein. Sie ist nicht mehr selbstverständlich gegeben und wird auch nicht mehr als selbstverständlich unterstellt! Die jüngsten Anstrengungen von nationalen

und internationalen professionellen Verbänden, Qualitätsstandards, Qualitätsrahmen und Qualitätssicherungssysteme für die Beratung zu entwickeln und zu etablieren, sind eine Antwort darauf, dass in vielen Beratungseinrichtungen (früher bestehende und akzeptierte) Standards für die Qualität von Beratung und für die Professionalität der Beratenden in vielen Fällen entweder nicht mehr gelten, verändert wurden oder zumindest unterlaufen werden.

Dafür gibt es eine Reihe von Gründen: Knappe öffentliche Haushalte, Sparauflagen, Kostendruck, steigende Konkurrenz und der Einzug von betriebswirtschaftlich dominierten Controlling- und Steuerungssystemen bei öffentlich-rechtlichen oder öffentlich finanzierten ebenso wie bei privaten Anbietern haben dazu geführt, dass die soziale Dienstleistung „Bildungs- und Berufsberatung“ verstärkt unter Kosten-Nutzen-Aspekten beurteilt wird und dass infolgedessen Beratungsanbieter nachweisen müssen, dass sich Qualität und die Investition in Qualität rechnen. Natürlich ist die Frage nach dem Nachweis des individuellen und gesellschaftlichen Nutzens von qualitätvoller Beratung legitim und als Angehörige dieser Profession müssen wir uns dieser Herausforderung stellen, denn schließlich geht es um die sinnvolle Verwendung knapper öffentlicher Mittel. Im Gegenzug sollten Beraterinnen und Berater aber auch von der Politik und anderen Geldgebern den Erhalt und den Schutz von Qualität und Professionalität als Grundlagen ihrer Leistungsfähigkeit erwarten können.

Ein weiterer Grund, weshalb die Qualitätsdiskussion in der Bildungs- und Berufsberatung Hochkonjunktur hat, liegt in dem, was an anderer Stelle bereits mit dem Schlagwort von der „beratenen Gesellschaft“ gekennzeichnet wurde (vgl. Dausien 2011, S. 22 ff.). Beratung ist zu einer notwendigen Ingredienz des Lebens in der postmodernen Gesellschaft geworden. Kein Lebensbereich – ob Freizeit, Kultur, Medien, Medizin, Pflege, Bildung und Ausbildung, Beruf und Arbeit, Sport – kommt mehr ohne begleitende Beratung aus. Entsprechend schießen Beratungsanbieter und Beratungsangebote wie Pilze aus der Erde, ohne dass in jedem Fall gesicherte Informationen über deren Qualität und Nutzen vorliegen. Infolgedessen steigt der Bedarf an qualitätsgesicherten Beratungsangeboten – und zwar sowohl bei den sogenannten Kunden als auch bei den Finanziers – und im Gegenzug natürlich auch die Zahl und Angebote der Qualitätsprüferinnen und Qualitätstestierer, womit sich wiederum eine weitere Intransparenz – nämlich die der Zertifikate, Gütesiegel und Akkreditierungen – aufbaut. Ein Teufelskreis also!

Es ist an der Zeit, dieses „Chaos“ zu ordnen, die Befunde zu konsolidieren und daraus Schlussfolgerungen für gemeinsames Handeln zu ziehen. Denn eines ist gewiss: Je unklarer, widersprüchlicher und intransparenter die vielfältigen Qualitätsrahmen und Qualitätsstandards für Außenstehende sind, desto weniger werden die politisch Verantwortlichen in unseren jeweiligen Ländern bereit sein, in Qualität zu investieren oder ein bestimmtes Qualitätsmodell verbindlich einzuführen. Als professionelle Beratungsanbieter müssen wir uns auf gemeinsam getragene Standards für Qualität und Professionalität einigen. Wir müssen mit einer Stimme sprechen und gegenüber der Politik klar, eindeutig und nachvollziehbar darlegen, welche Qualitätsstandards und

Qualitätsnachweise unverzichtbar für erfolgreiche Beratung sind, und fordern, dass diese in organisationales und politisches Handeln umgesetzt werden.

2 Qualität und Professionalität in der Beratung: Worüber wir sprechen

Bevor ich den Versuch einer – sicherlich nicht erschöpfenden – Darstellung der verschiedenen nationalen und internationalen Konzepte zur Qualitäts- und Professionalitätsentwicklung unternehme, lassen Sie mich einige Prämissen klarstellen:

2.1 Eingrenzungen des Handlungsfeldes

Wir sprechen hier über die Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung, ein Handlungsfeld, das zur sprachlichen Vereinfachung in Deutschland zuweilen auch als „Bildungs- und Berufsberatung“ oder – noch verkürzter – „**3B-Beratung**“ bezeichnet wird. Darin eingeschlossen sind – institutionenübergreifend – alle Beratungsangebote, die Menschen bei ihren Bildungs- und Weiterbildungsentscheidungen, bei ihrer Studien- oder Berufswahl, bei Berufswechsel-Entscheidungen sowie bei der Arbeitsplatzsuche und der beruflichen (Wieder-)Eingliederung unterstützen und begleiten. Ebenso dazu gehören Beratungsangebote für Menschen mit besonderen Beratungsbedarfen hinsichtlich ihrer spezifischen Lebenssituationen wie z. B. für Menschen mit Behinderungen oder für Menschen mit Migrationshintergrund. Im Zuge des europäischen „Lissabon-Prozesses“ und der darin verankerten Strategie für lebenslanges Lernen (lifelong learning) hat sich in der EU der Terminus „**lifelong guidance**“ – zuweilen auch „lifelong and lifewide guidance“ – etabliert, um den Paradigmenwechsel von Beratung als einer punktuellen Intervention hin zu einem lebensbegleitenden, alle Altersgruppen umspannenden Unterstützungsangebot zu verdeutlichen.

Entsprechend der weit gefassten OECD- und EU-Definition für Bildungs- und Berufsberatung („career guidance“)¹ schließt diese neben der persönlichen „Face-to-face“-Beratung auch alle weiteren Beratungsformate wie Gruppenberatung, Online-Beratung und Selbstinformationsangebote in gedruckter oder elektronischer Form ein.

Trotz zahlreicher Überschneidungen und Gemeinsamkeiten, insbesondere hinsichtlich der Qualität und Professionalität, ist das Handlungsfeld der Bildungs- und Berufsberatung deutlich von anderen Angeboten zur Lebensberatung, vor allem von psychosozialer und therapeutischer Beratung, aber auch von Organisations-, Rechts- oder Schuldnerberatung, abgegrenzt.

1 „Vor dem Hintergrund des Lebenslangen Lernens erstreckt sich Beratung auf eine Vielzahl von Tätigkeiten, die Bürger jeden Alters in jedem Lebensabschnitt dazu befähigen, sich Aufschluss über ihre Fähigkeiten, Kompetenzen und Interessen zu verschaffen, Bildungs-, Ausbildungs- und Berufsentscheidungen zu treffen sowie ihren persönlichen Werdegang bei der Ausbildung, im Beruf und in anderen Situationen, in denen diese Fähigkeiten und Kompetenzen erworben und/oder eingesetzt werden, selbst in die Hand zu nehmen.“ (EU 2004)

2.2 Ziele und Beratungsverständnis in der Bildungs- und Berufsberatung

Von hoher Bedeutung für die Entwicklung von Qualitätsstandards ist die Frage nach den Zielen der Bildungs- und Berufsberatung. Die meisten EU-Länder orientieren sich dabei an den Zielbestimmungen für lebensbegleitende Bildungs- und Berufsberatung, die in den EU-Resolutionen von 2004 und 2008 bzw. in den zuvor von OECD und EU durchgeführten Studien niedergelegt wurden. Diese beinhalten sowohl individuelle, persönliche Entwicklungsziele als auch bildungs-, sozial- und arbeitsmarktpolitische Ziele (EU 2004; EU 2008):

- a. Die **auf die Ratsuchenden bezogenen Ziele** können unter dem Begriff **Lernergebnisse („learning outcomes“)** zusammengefasst werden und umfassen die ganze Breite der persönlichen Entwicklungsziele, von der Stärkung des Selbstwertgefühls über die Klärung eigener Interessen, Fähigkeiten und Kompetenzen bis hin zur verbesserten Entscheidungsfähigkeit für die Bildungs-, Berufs- und Lebensplanung und zur Sicherung der individuellen Beschäftigungsfähigkeit („employability“). Kurz: es geht um den Zuwachs an berufsbiografischer Handlungs- und Gestaltungskompetenz.
- b. Die **auf die Gesellschaft bezogenen Ziele** können unter dem Begriff der **„Social and economic outcomes“** zusammengefasst werden. Sie beinhalten die Verbesserung der Funktionsfähigkeit der Bildungssysteme und des Arbeitsmarktes, die Förderung der Gleichstellungsziele („Equity“, „Diversity“) sowie die Verbesserung der sozialen und beruflichen Integration und der gesellschaftlichen Teilhabetendenziell ausgegrenzter Bevölkerungsgruppen.

Eine für die Beratungsqualität besonders wichtige Festlegung bezieht sich auf das **Beratungsverständnis**, das wir bei der Entwicklung von Qualitäts- und Professionalitätsanforderungen zugrunde legen: In Anlehnung an die oben genannte OECD- und EU-Definition ist Bildungs- und Berufsberatung eine interaktive und kommunikative soziale Dienstleistung, die

- a. *intentional* und
- b. *nach professionellen Grundsätzen* durchgeführt wird und die in der Regel
- c. *freiwillig*,
- d. *vertraulich*,
- e. *ergebnisoffen* und
- f. *unparteiisch* ist, und die
- g. *die Ratsuchenden/Kunden und Kundinnen/Klienten und Klientinnen* mit ihren Anliegen, Bedürfnissen und Lebensumständen in den Mittelpunkt stellt.

Hier ist also nicht von der „beiläufigen Beratung“ in Alltagssituationen durch Eltern, Verwandte, Partnerinnen, Freunde, Lehrkräfte und sonstige Bezugspersonen die Rede. Diese kann für die Ratsuchenden ebenfalls einen hohen Stellenwert haben, kann aber nicht an der Messlatte professioneller Beratung gemessen werden.

2.3 Qualität: Strukturmodelle und Handlungsebenen

Schon lange bevor uns die zahlreichen Qualitätstestierer und Qualitätsmanagementsysteme von ISO, TQM und EFQM, LQW und KQB bis hin zur Stiftung Warentest oder dem TÜV mit komplizierten Struktur- und Prozessmodellen, langen Checklisten und aufwendigen Assessment-Verfahren gelehrt haben, was Qualität ist und wie man Qualität prüft, haben sich Beratungswissenschaft und Beratungspraxis mit der Frage beschäftigt, was gute Beratung ausmacht, wie man sie erkennt und wie man sie sicherstellt (vgl. verschiedene Beiträge in: Nestmann, Engel & Sickendiek 2004).

Wie kann man Beratungsqualität herleiten und bestimmen? Folgende Herangehensweisen lassen sich identifizieren:

- *wissenschaftlich-professionell definiert:*
 - abgeleitet aus einer bestimmten Beratungstheorie oder -philosophie, einem bestimmten Menschenbild, einer bestimmten wissenschaftlichen Disziplin (z. B. Pädagogik, Psychologie, Systemtheorie); ein Beispiel für diese Herangehensweise sind die „Ethischen Standards“ der Internationalen Vereinigung für Bildungs- und Berufsberatung (IAEVG 1995, siehe auch Abschnitt 4.1),
 - empirisch begründet (evidenzbasiert) durch Forschung und Evaluation, wobei untersucht wird, welche Methoden und Instrumente in welchen Beratungssettings und bei welchen Klienten und Klientinnen am besten wirken,
 - eine Kombination aus beiden Herangehensweisen.
- *politisch/gesellschaftlich definiert:*
 - abgeleitet aus übergeordneten gesellschaftspolitischen Zielen (z. B. aus dem in der Verfassung festgeschriebenen Recht auf freie Wahl des Berufs und des Arbeitsplatzes; aus dem „Pursuit of Happiness“, der UN-Menschenrechts-Charta, der UN-Charta zur Inklusion oder aus den Lissabon-Zielen und den 2020-Zielen der EU).
- *organisationspolitisch definiert:*
 - abgeleitet aus den Unternehmenszielen/dem Leitbild der Anbieterorganisation (z. B. Verbesserung der Kunden- und Mitarbeitendenzufriedenheit; Optimierung von Wirkung und Wirtschaftlichkeit, Verbesserung der Beschäftigtenstruktur, Vermeidung von unterwertiger Beschäftigung usw.).
- *definiert durch die gesellschaftlichen Akteure in einem Aushandlungsprozess:*
 - Bei diesem finden sowohl die gesellschaftspolitischen und die organisationalen Ziele und Leitbilder als auch die professionellen Ansprüche der Beratenden und die Bedürfnisse der Ratsuchenden Berücksichtigung („Multi-Akteurs-Perspektive“).

Diese zuletzt genannte Herangehensweise scheint gegenwärtig den vielfältigen und komplexen gesellschaftlichen Anforderungen an Qualität von Beratungsdienstleistungen in dem Handlungsfeld Bildung, Beruf und Beschäftigung am ehesten gerecht zu werden. Das Vorhaben „Offener Koordinierungsprozess Qualitätsentwicklung“ in Deutschland berücksichtigt diese „Multi-Akteurs-Perspektive“ (Abb. 1; siehe auch Abschnitt 4.5).

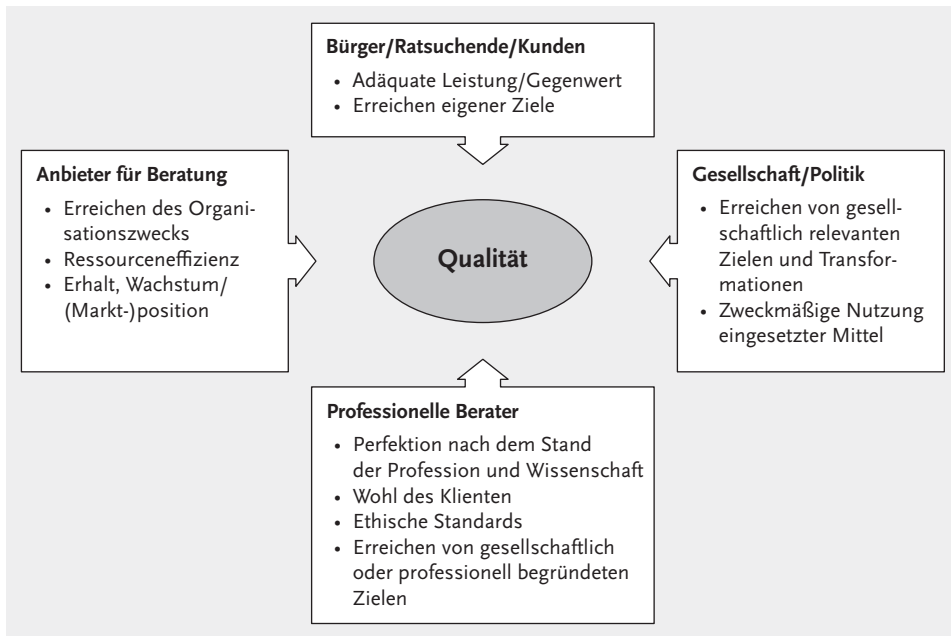


Abb. 1: Qualität in der Beratung – eine „Multi-Akteurs-Perspektive“

Quelle: Schiersmann et al. (2008, S. 27)

Die auf diese verschiedenartige Weise abgeleiteten Qualitätsziele oder Qualitätskriterien werden üblicherweise den folgenden drei Kategorien von Qualitätsdimensionen zugeordnet:

- **Strukturqualität:**
Hierbei handelt es sich um institutionelle Rahmenbedingungen und Vorgaben des Beratungsangebots sowie um die erforderlichen sachlichen und personellen Ressourcen, wie z. B. die Wartezeit bis zu einem Termin, und vor allem natürlich um die Qualifikation und Kompetenzen des Beratungspersonals (häufig auch als „Input-Qualität“ bezeichnet).
- **Prozessqualität:**
Hierbei handelt es sich um Verfahrens- und Methodenaspekte des Beratungsprozesses und des Beratungshandelns im engeren Sinne, also um Anliegenklärung, Beziehungsaufbau, Transparenz des Beratungshandelns, Problemlösungsstrategien, um den Einsatz diagnostischer Verfahren oder das Verhalten der Beratenden. Auch äußerliche Prozessmerkmale wie das Abschließen eines Beratungskontrakts oder einer Vereinbarung über das weitere Vorgehen oder die Dokumentation und Kommunikation der Gesprächsergebnisse zählen dazu.

- *Ergebnisqualität/Wirkungsqualität:*

Hierbei geht es sowohl um die kurzfristigen, unmittelbar messbaren Ergebnisse („Output“) als auch um längerfristige Wirkungen und um den Nutzen der Beratungsintervention („outcome“ und „impact“). Diese können auf der individuellen ebenso wie auf der sozialen und gesellschaftlichen/ökonomischen Ebene angesiedelt sein. So könnte z. B. die erfolgreiche berufliche Eingliederung für einen Arbeitslosen subjektiv gesehen das Ergebnis einer guten Beratung sein; gleichzeitig dient dies aber auch der Arbeitsmarktverwaltung, deren Ziel eine möglichst hohe Zahl an Integrationen in den Arbeitsmarkt und eine Verminderung von Transferleistungen ist. Eine besondere Schwierigkeit besteht in der Feststellung und Messung von „weichen“ Qualitätszielen, also z. B. der Feststellung, ob sich die Entscheidungsfähigkeit einer Ratsuchenden verbessert hat. Ein weiteres methodisches Problem besteht in der kausalen Zurechenbarkeit einer festgestellten Veränderung zu einer (bestimmten) Beratungsintervention, da nicht alle Einflussfaktoren kontrolliert werden können und eine experimentelle Versuchsanordnung in diesem Handlungsfeld ethisch nicht vertretbar ist (vgl. Hughes 2011).

Schließlich gilt es auch zu prüfen, ob beziehungsweise welchen Einfluss bestimmte Input- oder Prozessmerkmale auf die Ergebnisse, die Wirkungen und den Nutzen einer Beratung haben. Dies ist nicht nur für die Beratenden selbst und für die Weiterentwicklung der Profession von großer Bedeutung, sondern auch für die Beratungsorganisationen, für die Geldgeber und für politische Akteure. Konkret geht es etwa um die Frage, ob sich die Dauer und das Niveau der Aus- und Fortbildung von Beratenden positiv auf Beratungsergebnisse auswirken, oder darum, ob die Dauer eines Beratungsprozesses und die Anzahl der Gesprächskontakte die Ergebnis- und Wirkungsqualität beeinflussen. Ein solcher Nachweis ist in der Regel nur schwer zu erbringen. Trotz vielfältiger Forschungsansätze hierzu, insbesondere im angelsächsischen Bereich, ist die Forschungs- und Erkenntnislage zu Wirkungen und Nutzen (Kosten-Nutzen-Analysen) immer noch sehr unzureichend und müsste intensiviert und gefördert werden (vgl. Hughes 2011 und ELGPN 2010a, Kap. 4).

3 Qualität und Professionalität international

3.1 Die Rolle der internationalen Organisationen und Verbände bei der Qualitätsentwicklung

Bildungs- und Berufsberatung war nicht nur in Deutschland lange Zeit ein „Stiefkind“ der Politik – auch in vielen anderen Ländern gab es oft keine diesbezüglichen politischen Aktivitäten. Es waren die internationalen Organisationen und Verbände und nicht zuletzt die Europäische Union mit ihren Studien und Empfehlungen, die vielerorts den Stein ins Rollen gebracht und bei ihren Mitgliedern bzw. Mitgliedstaaten eine proaktive Politik für lebensbegleitende Beratung zur Unterstützung lebenslangen