



## Dokumentation der Fachtagung

Lern doch, was Du willst! Gute und qualitätsvolle  
Bildungsberatung ist gestaltbar?

Berlin, 12. November 2012

Dokumentation zur Fachtagung

Lern doch, was Du willst! Gute und qualitätsvolle Bildungsberatung ist gestaltbar?

## Eindrücke in Bildern



Vor welchen zukünftigen Herausforderungen stehen wir?



Wer nutzt unser Beratungsangebot?



Wie können wir eine qualitätsvolle Beratung gestalten?

## **Lern doch, was Du willst! Gute und qualitätsvolle Bildungsberatung ist gestaltbar?**

**Frank Schröder**, k.o.s GmbH, Berlin

Bildungsberatung hat in den vergangenen Jahren auf nationaler und europäischer Ebene einen Bedeutungszuwachs erfahren. Die Bereitstellung einer offen zugänglichen, beitragsfreien und unabhängigen Bildungsberatung ist seit längerem eine politische und gesellschaftliche Zielgröße. Sie ist Praxis im Land Berlin und in Österreich sowie in weiteren Bundesländern und Regionen. So setzt sich der Berliner Senat mit dem Masterplan Qualifizierung dafür ein, den Bürgerinnen und Bürgern ein kohärentes, bedarfsgerechtes, nachfrageorientiertes und geschlechtergerechtes Angebot berufsbezogener Bildungsberatung bereit zu stellen. Denn für die Zukunft in der Informations- und Wissensgesellschaft gilt: Die Möglichkeiten des Wissenserwerbs und des beruflichen sowie des allgemeinen Lernens nehmen zu und zugleich wächst die Notwendigkeit, den eigenen Bildungserwerb und die eigenen Lernprozesse zu organisieren. Hierfür bietet kompetente und unabhängige Information und Beratung in Bildungs- und Berufsfragen den Bürgerinnen und Bürgern eine geeignete und zukunftsfähige Unterstützung. Zentral ist hierbei, wie und unter welchen Bedingungen gute und qualitätsvolle Bildungsberatung gestaltbar ist. Die Fachtagung setzte sich mit dieser Frage auseinander und zeigte unterschiedliche Entwicklungsmöglichkeiten auf. Sie thematisierte darüber hinaus Erfahrungen, Erkenntnisse und Ergebnisse aus verschiedenen Projekten und Netzwerken sowie aus der fachlichen Kooperation zwischen dem Land Berlin und Österreich zu Fragen der Gestaltung und Strukturierung von Bildungsberatung. Im Folgenden präsentieren wir Ihnen einige Eindrücke und Ergebnisse der Fachtagung.

Ihr Team der Koordinierungsstelle Qualität

## Grußworte

**Farhad Dilmaghani**, Staatssekretär für Arbeit und Integration  
Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen des Landes Berlin

In seiner Eröffnungsrede knüpfte Staatssekretär Farhad Dilmaghani an das Motto der Fachtagung „Gute und qualitätsvolle Bildungsberatung ist gestaltbar“ an und betonte, dass damit zugleich die Ziele einer erfolgreichen öffentlich geförderten Bildungsberatung benannt sind: die Unterstützung der Bürgerinnen und Bürger bei der Aufnahme einer passenden Berufsausbildung oder einer beruflichen Weiterbildung. Dies ist umso dringlicher angesichts einer zunehmend globalisierten Wirtschaft und Arbeitswelt, in der Bildung und Lebenslanges Lernen als Schlüsselbegriffe gelten. Gute Ausgangs- und Rahmenbedingungen für die Aufnahme einer Berufsausbildung oder einer beruflichen Weiterbildung und Transparenz auf dem Ausbildungs- und Weiterbildungsmarkt sind von besonderer Bedeutung, um die gesellschaftliche Teilhabe aller Bürgerinnen und Bürger am Erwerbsleben durch berufliche Bildung zu ermöglichen und zu sichern.



**Farhad Dilmaghani**, Staatssekretär für Arbeit und Integration

Die Neuausrichtung der Arbeitsmarkt- und Berufsbildungspolitik des Landes Berlin hebt die strategische Bedeutung von Qualifizierung im Programm BerlinArbeit hervor, welches Gute Arbeit als Grundprinzip durchsetzen will. Die Gewährleistung von „guter Arbeit“ werde nach Aussage des Staatssekretärs inzwischen in vielen Bereichen der Gesellschaft als wichtige Aufgabe verstanden, gute Beratung ist ein Teil davon.

Mit dem Berliner Modell der Qualitätssicherung, welches diesjährig sein fünfjähriges Jubiläum feiert, verfügt Berlin über ein Markenzeichen qualitätsvoller und kundenorientierter Bildungsberatung. Dies gelte es auszubauen und kontinuierlich weiterzuentwickeln. Neben den Strukturen der öffentlich geförderten Bildungsberatungsstellen in Berlin biete zudem das IQ Netzwerk Berlin mit der Beratung zur Anerkennung von im Ausland erworbenen Berufsqualifikationen Möglichkeiten zur verstärkten Integration von Migrantinnen und Migranten in die Arbeitswelt, die ein weiteres zentrales Handlungsfeld Berliner Arbeitsmarktpolitik darstelle.

In seiner Rede würdigte Herr Dilmaghani im Besonderen die seit 2011 bestehende Partnerschaft zwischen der Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen des Landes Berlin und dem Österreichischen Bundesministerium für Unterricht, Kunst und Kultur. Das Land Berlin und Österreich haben in diesem Rahmen voneinander und miteinander gelernt, wie Strukturen und Handlungskonzepte der Bildungsberatung ausgerichtet und weiterentwickelt werden können, um Weiterbildung und lebensbegleitendes Lernen grundlegend zu fördern.

Diese erstmalig geschlossene Kooperationsvereinbarung ordne sich sowohl in einen europäischen Dialog zur Verbesserung von Strukturen und Systemen der Bildungsberatung als auch generell zur

Verbesserung der Zusammenarbeit in der beruflichen Aus- und Weiterbildung ein, wie dies die Schlussfolgerungen des Europäischen Rates vom 12. Mai 2009 vorsehe.



**Farhad Dilmaghani, Margrit Zauner, Regina Barth**

Abschließend dankte Staatssekretär Farhad Dilmaghani den vielen Beteiligten aus der Beratungspraxis, dem Österreichischen Bundesministerium für Unterricht, Kunst und Kultur, Abteilung Erwachsenenbildung, vertreten durch Regina Barth, sowie Margrit Zauner, die die Umsetzung für den Berliner Senat begleitete und begrüßte im Namen der Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen des Landes Berlin die Fortführung der Kooperation. Nicht zuletzt galt sein Dank und Glückwunsch den 13 qualitätsausgezeichneten Berliner Beratungsstellen

und der Koordinierungsstelle Qualität zum fünfjährigen Jubiläum und Nachweis der Qualitätssicherung sowie der k.o.s GmbH für die Vorbereitung und Durchführung der Fachtagung.

### **Wenn wir von Lernen in der Bildungsberatung sprechen – Eine Einführung zur Bildungsberatung**

**Prof. Dr. Joachim Ludwig**, Erwachsenenbildung/Weiterbildung und Medienpädagogik

Universität Potsdam, Brandenburg

In seinem Eröffnungsbeitrag griff Prof. Dr. Joachim Ludwig den Titel der Fachtagung „Lern doch, was Du willst!“ auf und zeigte daran das Spannungsverhältnis zwischen den Beratungsanliegen der Ratsuchenden, dem „Wollen“ einerseits und den Anforderungen der Beratenden bzw. der Gesellschaft, dem „Sollen“ andererseits. Prof. Dr. Ludwig stellte Bildungsberatung als pädagogische Beratung in den Mittelpunkt seines Vortrags, die eben nicht nur den Interessen der Ratsuchenden diene, sondern, wie ein Blick in die Geschichte der Bildungsberatung zeige, von Anfang an verknüpft sei mit der Realisierung bildungspolitischer und gesellschaftlicher Interessen.



**Prof. Dr. Joachim Ludwig**, Erwachsenenbildung/Weiterbildung und Medienpädagogik Universität Potsdam, Brandenburg

Bildungsberatungs- und ganz allgemein Beratungsprozesse nehmen, so Prof. Ludwig, zwar auf der einen Seite ihren Ausgangspunkt in den Problemstellungen und Beratungsanliegen der Ratsuchenden, auf der anderen Seite stehen dem aber pädagogische und gesellschaftliche Ansprüche gegenüber. So sollen sich die Ratsuchenden entwickeln, verändern, reflexiver werden, den bestehenden Arbeitsplatz sichern oder eine neue Arbeit finden. Aus diesem Spannungsverhältnis von „Wollen und Sollen“ gibt es



keinen Ausweg. Es lässt sich im Beratungsprozess nur professionell reflektieren. Das ist eine zentrale Aufgabe der Beratenden.

Professionelle Beratung als Grundform pädagogischen Handelns nimmt in diesem Spannungsverhältnis den Ausgangspunkt im Anliegen der Ratsuchenden, dies stellte Prof. Ludwig im Rahmen seines Vortrags heraus. Für viele Ratsuchende sei das Anliegen zu Beginn des Beratungsprozesses nicht klar und deutlich erkennbar. Gleichzeitig können gewisse Lernwiderstände bestehen, die aus vorherigen, nicht gelungenen Lernerfahrungen resultieren und daher im Prozess der Bildungsberatung reflektiert werden müssen. Beratende sind gefordert, diese Anliegen und Lerninteressen zur Sprache zu bringen und zu verstehen. Zu den Voraussetzungen für eine gelungene Bildungsberatung zählt deshalb professionelles Verstehen, das in den Erzählungen der Ratsuchenden seinen Ausgangspunkt nimmt. Gelungene Bildungsberatung müsse unklare Lebenssituationen fokussieren und dazu führen, dass die ratsuchende Person ihre Situation selbst versteht. Bildungsberatung solle Orientierung geben und dergestalt die „Selbst- und Weltverständigungsprozesse“ der Ratsuchenden unterstützen. Das „Verstehen“ seitens der Bildungsberatung bedeutet im Sinne Prof. Dr. Ludwigs, die Identifikation zentraler Kernthemen und die daran anknüpfende Entwicklung stellvertretender Deutungsangebote für die ratsuchende Person, jedoch keine Lösungsvorschläge. Dabei gehe es auch um das „Begreifen der guten Gründe“, die aus Sicht der ratsuchenden Person zu bestimmten Bildungs- und Lebenssituationen geführt haben. Eine Bewertung dieser Gründe dürfe in einer gelungenen Beratung nicht stattfinden. „Wer bewertet, hat den Verstehensprozess im Grunde schon abgeschlossen“, so Prof. Ludwig, und laufe damit Gefahr, der ratsuchenden Person nicht angemessen beratend beiseite zu stehen. Dies schließt andererseits eine vorsichtige Kritik durch das Aufzeigen alternativer Handlungsperspektiven nicht aus. Beratung benötigt sowohl Anerkennung als auch Kritik. Im Erfolgsfall werde in der Bildungsberatung in zweifacher Weise gelernt, nämlich zum einen im Beratungsprozess, in dessen Verlauf sich die ratsuchende Person selbst besser kennen lernt. Zum anderen werden – darauf aufbauend – nach dem Beratungsprozess im Rahmen einer Weiterbildung neue Kompetenzen und neues Wissen erlernt.

Auf die im Anschluss seines Beitrags aus dem Publikum gestellte Frage nach Kompetenzen, über die Beraterinnen und Berater verfügen müssten, betonte Prof. Dr. Ludwig die Fähigkeit zum Perspektivwechsel und die Bedeutung einer umfassenden Kenntnis des regionalen und überregionalen Bildungs- und Arbeitsmarkts.

## **Workspaces – Fachlicher Austausch zur Gestaltung von Bildungsberatung**

Im Rahmen der Workspaces hatten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer der Tagung die Möglichkeit, gemeinsam mit einem Tandem aus Österreich und Berlin in länderübergreifender Perspektive die Frage zu diskutieren, wie gute und qualitätsvolle Bildungsberatung gestaltbar ist. Ziel der Workspaces war es, mittels eines Erfahrungsaustauschs und einer offenen Diskussion, einen vertieften Einblick in zentrale Aspekte zur Gestaltung von Bildungsberatung zu gewähren und Ansatzpunkte für die Umsetzung in der eigenen Arbeit zu erhalten.

## **Wenn wir alle zusammenarbeiten? Vernetzung und Netzwerkarbeit in der Bildungsberatung**

**Katrin Reiter**, Bildungsberatung Österreich, Netzwerk Salzburg

**Frank Schröder**, k.o.s GmbH, Berlin

Vernetzung und Netzwerkarbeit werden in Politik und Weiterbildungsliteratur eine große Wirkung zugesprochen. Durch den Zusammenschluss verschiedenster Akteure aus dem Feld der Bildungsberatung sollen u.a. Synergie-Effekte erzielt und die Handlungskompetenzen der Beteiligten erweitert werden. Aber wollen Beratungsorganisationen sich überhaupt miteinander vernetzen? Worin liegen die Vorteile und auch die Schwierigkeiten gemeinsamer Netzwerke für die Beratungsstellen wirklich? Und wie lässt sich durch Netzwerkarbeit ein Mehrwert für die Kundinnen und Kunden generieren?

Im Workspace „Vernetzung und Netzwerkarbeit“ hatten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer Gelegenheit, anhand der geschilderten Erfahrungen mit Netzwerkarbeit in Berlin und Österreich diese und weitere Fragen gemeinsam mit dem Expert/innen-Tandem zu diskutieren. Auf besonderes Interesse stieß zum Beispiel die Praxis des Netzwerks Salzburg, das die Vernetzungszeit auch als eigene Kategorie im Projekt budgetiert und festgelegt hat. In dieser Zeit wird konkrete Vernetzungsarbeit geleistet, die ansonsten zwischendurch oder zusätzlich zu bewältigen wäre, was gerade für kleine Organisationen schwer umsetzbar ist.

Als positiven Netzwerkeffekt schilderte Katrin Reiter unter anderem die Ausbildung eines gemeinsamen Selbstverständnisses der im Netzwerk beteiligten Einrichtungen. Das beinhaltet, gemeinsam an einer nachhaltigen Verankerung einer trägerneutralen, professionellen und wohnortnahen Bildungsberatung mitzuarbeiten. Mit Blick auf die Netzwerkerfahrung der Berliner Bildungsberatungseinrichtungen nannte Frank Schröder Erfolgsfaktoren für funktionierende, nachhaltig angelegte Netzwerke. Dazu gehören neben einem gemeinsamen Verständnis über Ziele, Aufgaben und Strategien des Netzwerks, auch das Verständnis der im Netzwerk beteiligten Organisationen, auf Augenhöhe miteinander zu kommunizieren und zu arbeiten. Entscheidend sei auch, dass Sozialpartner ebenso eingebunden werden wie regionale Arbeitsmarkt- und Wirtschaftsakteure sowie andere relevante Partner und diese regelmäßigen Austausch miteinander pflegen. Aus Sicht der Kundinnen und Kunden von Bildungsberatung wurde sowohl aus österreichischer wie auch Berliner Perspektive betont, dass im Netzwerk die Anbieterneutralität eingehalten und als Standard festgehalten wird.

\* Michael Lüdtko vom KES Verbund Berlin, der ursprünglich als Tandempartner vorgesehen war, musste seine Teilnahme leider kurzfristig absagen.

## **Was Sie schon immer über Qualität wissen wollten! Qualität in der Bildungsberatung**

**Nina-Sybil Klüppel**, LernLaden Pankow, Berlin

**Christine Bauer-Grechenig**, BiBer e.V., Salzburg

Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung in der Bildungsberatung ist als Thema in den vergangenen Jahren immer zentraler geworden. Politik, relevante Akteure und die Beratungseinrichtungen erhoffen sich durch die Einführung von Qualitätsmanagementsystemen in den öffentlich geförderten Bildungsberatungsstellen mehr Transparenz, eine stärkere Kundenorientierung und eine höhere Legitimität der Dienstleistung Bildungsberatung.

Im Rahmen des Workspace Qualität diskutierten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer mit dem deutsch-österreichischen Tandem über den Mehrwert von Qualitätsarbeit für die Kundinnen und Kunden, für die Beratungseinrichtungen und für die Auftraggeber. Die Erfahrungen der Tandempartnerinnen in Österreich und in Berlin zeigten, dass durch die Einführung von Qualitätsmanagementsystemen bei beiden Einrichtungen ein Prozess der Organisationsentwicklung und Professionalisierung initiiert wurde, der Stärken und Schwächen aufzeigte sowie Entwicklungspotentiale (z.B. Schulungsbedarfe) sichtbar und umsetzbar machte. In beiden Organisationen führte der Qualitätsentwicklungsprozess zu einer stärkeren Orientierung an den Bedürfnissen der Beratungskundinnen und -kunden und erleichterte deshalb die Entwicklung von speziellen Angeboten sowie das Aufgreifen von neuen Inhalten und Ansätzen für die Beratung (z.B. Einführung von Gruppenberatungen zum Österreichischen Bildungssystem für Personen in Deutschkursen, verstärkt lösungsorientierter Beratungsansatz).

Christine Bauer-Grechenig betonte dabei die Schärfung des Profils der Einrichtung, z.B. eine deutlichere Formulierung der Zielgruppen und Beratungsformate (Ziele, Inhalte, Methoden), die im Rahmen der Qualitätsentwicklung ihrer Beratungsstelle stattfand. Auf dieser Grundlage können Beratungseinrichtungen ihren Kundinnen und Kunden aber auch den entsprechenden Multiplikatoren ein klar erkennbares Angebot kommunizieren, das beschreibt, welche Beratung sie zu welchem Thema und in welchem Umfang in der jeweiligen Einrichtung erhalten. Für die Einrichtung selbst sind durch die systematische Qualitätsarbeit (Dokumentation, Evaluation, Reflexion und Verbesserung) strategische Ziele leichter erreichbar und die Qualität greifbarer. Dies ermögliche eine fundiertere Argumentation gegenüber der Öffentlichkeit und den Fördermittelgebern.

Für eine erfolgreiche Qualitätsarbeit müssen jedoch Rahmenbedingungen geschaffen werden. Die Diskussion im Workspace zeigte, dass sich dies zum einen auf die Vorgabe realistischer Ziele (Beratungszahlen, sonstige Aktivitäten) bezieht, zum anderen auf die Bereitstellung finanzieller Ressourcen seitens der Fördermittelgeber und schließlich auf die Einbindung und Beteiligung möglichst vieler Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Beratungseinrichtung. Nina-Sybil Klüppel hob hier hervor, dass regelmäßig ein gewisser Zeitaufwand für die Qualitätsarbeit und auch Kosten für Zertifizierung eingeplant werden müssen, welche aber auch zu einem deutlichen Nutzen für eine Beratungsorganisation führen würden. Dies zeige sich durch eine höhere Motivation und gestärkte Identität bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.



## **Erleuchtung ist garantiert – Erfolge in der Bildungsberatung**

**Kirsten Schulze**, zukunft im zentrum GmbH, Berlin

**Gerhard Hofer**, Arbeiterkammer Oberösterreich, Linz

Im Zentrum des Workspace „Erfolge in der Bildungsberatung“ stand die Frage, welche Wirkungen, Effekte und Erfolge Bildungsberatung auf individueller und gesellschaftlicher Ebene vorweisen kann.

Ein gesellschaftlich wirksamer Erfolg von Bildungsberatung kann beispielsweise im Wissenstransfer zu Verwaltung und Politik liegen, mit dem Ziel, die für persönliche und berufliche Weiterentwicklung relevanten Rahmenbedingungen zu verbessern (z.B. Ratgeberfunktion für Bildungsangebotsstrukturen und Förderkulissen, Durchlässigkeit des Bildungssystems, Zeit für Weiterbildung oder arbeits-, sozialrechtliche und betriebliche Bestimmungen). Aus den geschilderten Erfahrungen der Workspaceteilnehmenden ging hervor, dass dort, wo politische Akteure in engem Kontakt zu lokalen Beratungsstellen stehen, ein Wissenstransfer zwischen Beratungseinrichtung und Politik leichter möglich scheint.

Als Erfolg auf individueller Ebene wurde die Selbsttätigkeit der Beratungskundinnen und -kunden genannt, welche auch als notwendige Bedingung für gelungenes Lernen in der Beratung dient. Dafür muss im Beratungsprozess allerdings ein Perspektivwechsel auf die Anliegen und Bedürfnisse der Beratenen vollzogen werden. Im Plenum wurde anschließend die Messbarkeit von Nutzen und Wirkung von Beratungsangeboten kontrovers diskutiert. In diesem Zusammenhang wurde auf den Kundenfragebogen der zukunft im zentrum GmbH hingewiesen, der gelungene Bildungsberatung anhand konkreter Kriterien operationalisiert und den Zuwachs an Handlungsfähigkeit – informierter, orientierter, strukturierter und motivierter – sowie die Entscheidungsunterstützung nach einer Bildungsberatung aus Kundenperspektive messbar macht (Bezugspunkt ist hier das Qualitätskonzept der k.o.s GmbH).

Neben den Interessen auf gesellschaftlicher Ebene und denen der Beratungskundinnen und -kunden, kann die Frage nach Erfolgen auch vom Standpunkt der Beratungseinrichtungen und ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern betrachtet werden. Erfolge in der Bildungsberatung können sich hier in der gesellschaftlichen und politischen Anerkennung widerspiegeln, die sich beispielsweise durch langfristige Finanzierungs- und Planungszeiträume und somit durch bessere Arbeitsbedingungen in der Beratungsszene auszeichnen könnte.

Es wurde insgesamt deutlich, dass Erfolge in der Bildungsberatung kaum monokausal fassbar, sondern vielmehr von einem Bündel an Einflussfaktoren auf persönlicher, institutioneller und gesellschaftlicher Ebene sowie von vorher definierten Zielen abhängig sind.

## **Berlin-Alexanderplatz – Zielgruppen, Kundinnen und Kunden der Bildungsberatung**

**Roswitha Jungkunz**, KOBRA, Berlin

**Wolfgang Stifter**, biv integrativ e.V., Wien

Im Rahmen dieses Workspace diskutierte das Expert/innen-Tandem über Gemeinsamkeiten und Unterschiede in Bezug auf das Thema Zielgruppen. In der Diskussion wurde deutlich, dass aus länderübergreifender Perspektive keine eindeutige Definition des Begriffs „Zielgruppe“ existiert. Die Vorgaben der Auftrag- und Fördermittelgeber müssen durch die einzelnen Bildungsberatungsstellen spezifiziert werden, um Quoten und Leistungsnachweise zu erfüllen. In Berlin wird bei der Zielgruppendefinition verstärkt auf Anliegen, Anlässe und Lebenslagen geachtet, während die Zielgruppendefinition in Österreich nach bestimmten sozio-demografischen Merkmalen, wie Benachteiligte und Bildungsferne erfolgt. Deutlich zeigte sich, dass in Berlin die berufsbezogene Bildungsberatung im Vordergrund steht, während Österreich einen eher weiter gefassten Begriff von Bildung und Beratung zugrunde legt. Konsens war, dass eine Zielgruppenspezifika sich sowohl aus dem Auftrag wie aus gesellschaftlichen Rahmenbedingungen und dem individuellen Beratungsbedarf der Kunden/innen selbst formiert.

Ein Schwerpunkt der Diskussion lag weiterhin auf dem Spannungsfeld zwischen dem Auftrag, der an die Bildungsberatungseinrichtungen gerichtet ist („dem Sollen“) und den Anliegen und Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden, („dem *Wollen*“). Die Zielgruppenorientierung dürfe jedoch nicht zur Stigmatisierung und Defizitorientierung von Personengruppen führen, sondern sich an deren persönlichen Lebenslagen und ihren Kompetenzen orientieren.

Das Tandem betonte abschließend noch die Bedeutung von aufsuchender Bildungsberatung an jenen Orten, an denen sich gerade junge Menschen aufhalten. So werden in Österreich zum Teil Schülerinnen und Schüler in Parks, Freizeitvereinen, Musiktaschbörsen, etc. aufgesucht und beraten. Dabei werden die Schülerinnen und Schüler zu Bildungsthemen beraten, ohne dass das Wort „(Bildungs-) Beratung“ dabei erwähnt werde. Hintergrund für diesen Ansatz ist die Tatsache, dass die Begriffe „Bildung“ und „Beratung“ auf Gruppen, die in und an der Bildung gescheitert sind bzw. negative Erfahrungen mit Lernen und Bildung verbinden, eher abschreckend wirken.

## **Zwei, drei, vier – Dokumentation in der Bildungsberatung**

**Dr. Manon Irmer**, öibf, Wien

**Henning Kruse**, KES Projektverbund, Berlin

Dokumentation in der Bildungsberatung ist allgegenwärtig. Sie dient der Information nach innen und außen und kann damit Grundlage für die Transparenz von Leistungen einer Organisation sein. Eine Dokumentation kann so aufgebaut sein, dass sie nach außen als Aushängeschild wirkt, im Falle einer projektbezogenen Arbeit der Legitimation dient und Auswertungen auf der Makro-Ebene ermöglicht. Intern kann die Dokumentation die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unterstützen, in dem die dokumentierten Daten in der Beratung oder zur Anpassung des Angebots herangezogen werden. Für Beratungseinrichtungen, aber auch die Fördermittelgeber stellt sich damit die Frage, was dokumentiert

werden soll, was dokumentiert werden muss und was eigentlich mit den eingegebenen Daten geschieht.

Im Workspace wurde anhand der bereits angesprochenen Fragestellungen diskutiert, worin insbesondere die Unterschiede in der Berichterstattung zwischen Berlin und Österreich bestehen. Die zugrundeliegenden Dokumentationssysteme sind grundsätzlich verschieden. In Berlin wurde eine Datenbank entwickelt, die es ermöglicht, dass die einzelnen Beratungen auf Organisationsebene direkt eingetragen werden (Internet-Zugriff). Diese Dokumentationen fließen in einen zentralen Datenpool ein. Aus diesem können die Daten über verschiedene Berechtigungsebenen, die den Zugriff regeln, von Beratern, Beratungseinrichtungen und Verwaltung abgerufen, ausgewertet und aufbereitet werden. In Österreich werden die Beratungen auf Organisationsebene dokumentiert. Eine Liste der Beratungskontakte wird als Excel-Datei erstellt und dem *öibf* zur Übernahme in ein Metadokumentationssystem übermittelt. In der Diskussion wurden vor allem die Inhalte, der Umfang, der Datenschutz und die Art der Veröffentlichung von Berichten in den Fokus genommen.

Aufgegriffen wurde auch die Fragestellung nach der Ableitung von Dokumentationskriterien bzw. der Dokumentationstiefe, welche vor allem die verschiedenen Interessenslagen zwischen Auftraggeber und den Beraterinnen und Beratern ausbalancieren muss. Abschließend wurde die Frage der Wirksamkeitsmessung und der Abbildung von Beratungsrealität durch eine entsprechende Dokumentation als Herausforderung thematisiert.

## **Auf der anderen Seite? Zugang und Erreichbarkeit von Bildungsberatung**

**Dr. Erika Kanelutti-Chilas**, inbetween e.V., Wien

**Andreas Reinhardt**, kontinuum e.V., Berlin

Beratungseinrichtungen können ihr Leistungsangebot über vielerlei Medien an ihre Kundinnen und Kunden kommunizieren. Aber welche Informationen sollte eine Beratungseinrichtung an die Öffentlichkeit bringen, um ihre Zielgruppen zu erreichen? Können und sollen jeweils alle möglichen Zielgruppen angesprochen werden oder sollten Beratungseinrichtungen ihr Angebot auf spezifische Situationen und Anforderungen besonderer Zielgruppen zuschneiden? Und wie kann schließlich der Zugang und die Erreichbarkeit in ländlichen Regionen sichergestellt werden? Diese Fragen wurden im Workspace diskutiert, wobei die Teilnehmerinnen und Teilnehmer sowohl von den Review-Erfahrungen des Österreich-Berlin Austausch, als auch von den Praxiserfahrungen des Experten/innen-Tandems bzw. einer Erhebung bei österreichischen Berater/innen profitierten.

Dabei hob das Experten/innen-Tandem zwei Aspekte zum Thema Zugang zur Bildungsberatung hervor: Zum einen bewegt sich Bildungsberatung im Schnittpunkt zwischen Bildungsmarkt, Arbeitsmarkt und Sozialbereich. Das bedeutet, dass Bildungsberatungseinrichtungen ihre Leistungsangebote systematisch über diese Multiplikatorinnen und Multiplikatoren kommunizieren und dabei die unterschiedlichen Unterstützungsleistungen miteinander verknüpfen können.

Weiterhin wurde in der Diskussion betont, dass bei der Gestaltung niedrigschwelliger Beratungsangebote unterschieden werden muss zwischen Benachteiligungsfaktoren, die bestimmten Personengruppen den Zugang zu Bildung(-sberatung) und Arbeitsmarkt erschweren. Dies können z.B. sozialer Hin-

tergrund, Sprach- und kulturelle Barrieren oder auch Zeit- und Geldmangel sein. Auf der anderen Seite bestehen persönliche Hinderungsgründe, die Personen von der Inanspruchnahme von Beratungsangeboten abhalten (z.B. Versagensängste, Perspektivlosigkeit, Scham, Einzelkämpfertum). Manche dieser Barrieren können durch aufsuchende – mobile – Bildungsberatung oder durch die Ansprache mittels spezifischer Medien und Informationskanäle durchbrochen werden. So erscheint Mundpropaganda durch vertraute Personen für die meisten Zielgruppen als wirksame Kommunikationsform, insbesondere dann, wenn die Barrieren in den Vorerfahrungen der Person begründet sind. Auch unterschiedliche Beratungssettings können den Zugang in die Bildungsberatung für Menschen erleichtern. So wurde z.B. darauf hingewiesen, dass das face-to-face Beratungsgespräch in vertrauensvoller Atmosphäre nicht für alle Personen den geeigneten Zugang in die Beratung bietet. Manche Zielgruppen bevorzugen (zumindest für den Erstkontakt) eine relativ schnelle und unmittelbare Information, z.B. per Telefon oder im öffentlichen Raum. Gerade die aufsuchende Beratung oder Beratung im Rahmen von Ladenkonzepten berät die Kundinnen und Kunden weitgehend vor Ort und beschränkt sich nicht auf Weiterweisungen, um Beratungskundinnen und -kunden nicht zu verlieren, bevor überhaupt eine Beratung stattgefunden hat.

## Marktplatz

Auf dem Marktplatz im ersten Obergeschoss präsentierten ausgewählte Organisationen und Netzwerke ihren Beitrag zum Thema „gute und qualitätsvolle Beratung“. Die Präsentation der Marktstände erfolgte dabei durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der jeweiligen Organisation bzw. des jeweiligen Netzwerkes mithilfe von Postern und ausgelegten Materialien, die wir Ihnen nachfolgend vorstellen:





## Modellprojekte zur Bildungsberatung Niedersachsen



Niedersächsisches Ministerium  
für Wissenschaft und Kultur



Agentur für Erwachsenen- und Weiterbildung

### Auftrag:

Unsere Dienstleistungen richten sich insbesondere an die anerkannten Einrichtungen der Erwachsenenbildung.

Weitere Adressaten sind Ministerien und Institutionen des Landes, der Kommunen, zivilgesellschaftliche Organisationen und Vertreter/innen der politischen Öffentlichkeit. Wir wollen Modelle der lokalen und regionalen Zusammenarbeit in Netzwerken der Bildungsberatung erproben.

Agentur für Erwachsenen- und Weiterbildung

[www.aewb-nds.de](http://www.aewb-nds.de)

Ansprechpartnerin:

Christine Etz

[etz@aewb-nds.de](mailto:etz@aewb-nds.de)

### Ziele:

Wir befähigen zur Mitbestimmung in der Arbeitswelt, fördern das bürgerschaftliche Engagement und die politische Partizipation und wir tragen zur Qualifizierung in der sich wandelnden Berufswelt bei.

Bildungsberatung soll zu einem qualitätsvollen Dauerangebot der Erwachsenen- und Weiterbildung werden.

### Hintergrundinformationen:

Die Agentur für Erwachsenen- und Weiterbildung wird durch das Niedersächsische Erwachsenenbildungsgesetz gefördert und ist die zentrale Einrichtung für lebenslanges Lernen in Niedersachsen.

Wir nehmen hoheitliche Aufgaben im Auftrag des Landes wahr, bilden die Mitarbeiter/innen der niedersächsischen Erwachsenenbildung fort, fördern deren Qualitäts- und Organisationsentwicklung, sind Träger der Zentralstelle für Politische Weiterbildung und entwickeln in Projekten Innovationen für die und mit den Erwachsenen- und Weiterbildungsorganisationen.

Bildungsberatung ist eine zentrale Zukunftsaufgabe für die Erwachsenen- und Weiterbildung und soll Teil des regionalen Bildungsmanagements werden. Angebote einer vernetzten, offenen und allen Bürger/innen zugänglichen Orientierungsberatung werden durch uns erprobt und begleitet.

### Für uns bedeutet gute und qualitätsvolle Bildungsberatung ...

... wenn die Ratsuchenden im Anschluss an eine Beratung wissen, welche nächsten Schritte sie unternehmen möchten.

### Das erreichen wir durch ...

... fortlaufende Fortbildungen des Beratungspersonals, einen Qualitätsrahmen für die Bildungsberatungsstellen und wiederkehrende Evaluationen des gesamten Beratungsprozesses.





## Berliner Weg der Qualitätssicherung

BERLINER  
MODELL

### Auftrag:

Bildungsberatung beinhaltet Informationen, Wissen und Orientierung

- zu Aus- und Weiterbildung
- bei biografischen und beruflichen Übergängen bzw. der Planung des Bildungs- und Berufsweges
- zum Erhalt und zur Sicherung der Beschäftigungsfähigkeit

### Ziele:

Eine unabhängige und öffentlich zugängliche personenbezogene Beratung zu Bildung, Beruf und Beschäftigung für alle Personen zu ermöglichen, die sich an den Anliegen, den Interessen und der Erweiterung der Handlungsmöglichkeiten der Beratenen ausrichtet.

### Ansprechpartnerinnen und -partner:

Roswitha Jungkunz [roswitha.jungkunz@kobra-berlin.de](mailto:roswitha.jungkunz@kobra-berlin.de)  
[www.kobra-berlin.de](http://www.kobra-berlin.de)

Andreas Reinhardt [info@kontinuum-berlin.de](mailto:info@kontinuum-berlin.de)  
[www.kontinuum-berlin.de](http://www.kontinuum-berlin.de)

Kirsten Schulze [k.schulze@ziz-berlin.de](mailto:k.schulze@ziz-berlin.de)  
[www.ziz-berlin.de](http://www.ziz-berlin.de)

### Hintergrundinformationen:

Vielfältiges und heterogenes Beratungsangebot (Spektrum: Bildung, Beruf, Soziales, Migration und Frauen), wohnortnah vor-Ort in fast allen Bezirken, mit insgesamt ca. 50 Beratern/innen (haupttätig) in den Beratungsstellen, vernetzt mit weiteren Beratungsangeboten

Unterstützung bei der eigenständigen Gestaltung der Bildungs- und Berufslaufbahn, Erhalt der Beschäftigungsfähigkeit. Erreichen von unterschiedlichen Zielgruppen, Berücksichtigung benachteiligter Bevölkerungsgruppen

Öffentlich gefördert und finanziert (zumeist aus einer Hand)

Grundsätze: Neutralität, Unabhängigkeit, Unparteilichkeit, Vertraulichkeit, Chancengleichheit, Diversity, Gendersensibilität, Ganzheitlichkeit

Verbindliche Qualitätssicherung Berliner Modell und zentrale Dokumentation/Monitoring über [www.Bildungsberatung-Berlin.de](http://www.Bildungsberatung-Berlin.de) seit 2007

### Für uns bedeutet gute und qualitätsvolle Bildungsberatung ...

- ... die Kunden/innen zur (selbst-)reflektierten Entscheidungsfindung zu befähigen.
- ... Angebote und Abläufe auf die Selbsttätigkeit der Kunden/innen auszurichten.
- ... die adäquate Vermittlung fundierter Fachkenntnisse.

### Das erreichen wir durch ...

- ... systematische und kontinuierliche Qualitätsentwicklung sowie Kompetenzentwicklung der Organisation sowie gemeinsame Reflexion und Bearbeitung.
- ... definierte Prozesse und deren kontinuierliche Verbesserung sowie durch Professionalisierung des Beratungspersonals.

## Fachstelle „Anerkennung von im Ausland erworbenen beruflichen Qualifikationen“ im Netzwerk „Integration durch Qualifizierung (IQ)“



### Auftrag:

Die Professionalisierung der Anerkennungsberater/innen

Die Förderung des fachlichen Austausches sowie die Vernetzung der Akteure der Anerkennungsberatung

Mit Artikeln und Veranstaltungen informiert die Fachstelle auch über die Grenzen des Netzwerks IQ hinaus

### Fachstelle Anerkennung

[www.fachstelle-anererkennung.de](http://www.fachstelle-anererkennung.de)

Ansprechpartnerinnen:

Ariane Baderschneider      Dr. Kinga Bogyó-Löffler  
[fachstelle.anererkennung@f-bb.de](mailto:fachstelle.anererkennung@f-bb.de)

### Ziele:

Aufbau interkultureller Kompetenz, insbesondere im Bereich der Grundsicherung und der Agenturen für Arbeit.

Schaffung von Begleitstrukturen für das Anerkennungs-gesetz.

Professionalisierung und Verzahnung der auf die Arbeitsmarktintegration von Migranten/innen gerichteten Unterstützungsleistungen in der Region.

### Hintergrundinformationen:

Um die Arbeitsmarktchancen für Migranten/innen zu verbessern, hat das Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) 2005 das bundesweite Netzwerk „Integration durch Qualifizierung (IQ)“ ins Leben gerufen. IQ hat in den vergangenen Jahren Instrumente sowie Beratungs- und Qualifizierungskonzepte entwickelt und erprobt, die nun flächendeckend umgesetzt und verankert werden. Dazu hat das BMAS gemeinsam mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) und der Bundesagentur für Arbeit (BA) die dritte Förderperiode aufgelegt (2011–2014).

Ab 1. April 2012 besteht per Gesetz das Recht auf Prüfung von im Ausland erworbenen Qualifikationen. Die Verbesserung der beruflichen Anerkennung ist in der neuen Förderphase des Netzwerks IQ zu einem erklärten Ziel geworden. Die IQ-Fachstelle „Anerkennung von im Ausland erworbenen Qualifikationen“ begleitet diesen Prozess. Koordiniert vom Forschungsinstitut Betriebliche Bildung (f-bb) in Nürnberg, bündelt die Fachstelle die Expertise in diesem Handlungsfeld und ist gleichzeitig Dienstleister für die Regionalen Netzwerke.

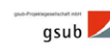
### Für uns bedeutet gute und qualitätsvolle Bildungsberatung, ...

... dass die richtigen Informationen weitergegeben werden, dass es ein kooperativer Beratungsprozess ist, dass der/die Berater/Beraterin als Lotse fungiert und dass die Schnittstellen zu anderen Beratungskontexten und Institutionen der Anerkennungsberatung transparent sind.

### Das erreichen wir durch ...

... Professionalisierung der Berater/innen und Definition der Schnittstellen.

## Good guidance stories – GUIDE!



### Auftrag:

Entwicklung von Trainingsmaterial für Bildungsberater/innen und in Form von Fallstudien, welches in verschiedenen Settings in Europa getestet wird und dann adaptiert werden kann.

Damit wird ein Beitrag zur Professionalisierung der Bildungsberater/innen geleistet.

gsub mbH

www.gsub.de

www.guide.metropolisnet.eu

Ansprechpartnerinnen:

Dr. Diana Peitel

diana.peitel@gsub.de

MetropolisNet EWIV

www.metropolisnet.eu

Jasmin Zouizi

jasmin.zouizi@metropolisnet.eu

### Ziele:

Die Identifizierung der benötigten Fähigkeiten und Kompetenzen der Bildungsberater/innen für eine gute Beratung.

Die Entwicklung von Lehr- und Lernmaterial, welches für Bildungsberater/innen in ihren verschiedenen Rollen und Settings innerhalb Europas nützlich ist.

### Hintergrundinformationen:

Laufzeit: 01.12.2011 bis 30.11.2013

Konsortium von acht europäischen Partnern

Gesamtleitung: MetropolisNet EWIV;

Arbeitspaket „Research & Development“: gsub-Projektgesellschaft mbH

Finanziert durch die Generaldirektion für Bildung und Kultur der europäischen Union, kofinanziert durch die Berliner Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen

Zentrale Fragestellung des EU-Projektes „GUIDE!“, „Was macht aus der Sicht des/der Bildungsberaters/in den Beratungsprozess erfolgreich und was sind die Fähigkeiten, die ausgebildet und gestärkt werden müssen, um diesen Erfolg zu erreichen?“

Wir leisten einen Beitrag zum Thema „gute und qualitätsvolle Bildungsberatung“, in dem wir innovatives Lehr- und Lernmaterial für Bildungsberaterinnen und -berater entwickeln.

### Für uns bedeutet gute und qualitätsvolle Bildungsberatung ...

... Ratsuchende durch gut ausgebildete Bildungsberater/innen beraten zu lassen, die eine beraterische Grundhaltung innehaben und die Interessen ihrer Kunden/innen in den Mittelpunkt stellen.

### Das erreichen wir durch ...

... die Entwicklung von Lehr- und Lernmaterialien, die eine kontinuierliche Reflexion des eigenen Handelns der Bildungsberater/innen unterstützen.



## Anerkennungsberatung



### Auftrag:

Regionales Netzwerk als Teil des Bundesförderprogramms „Integration durch Qualifizierung – IQ“

Bereitstellung von Angeboten zur Anerkennungsberatung:

Zentrale Erstanlaufstelle Anerkennung:

GFBM/OBS

Verfahrensbegleitung:

TBB

Club Dialog

LIFE

Schulung von Beratungsfachkräften der Berliner Jobcenter und Arbeitsagenturen

Qualifizierung von Migrant\*innenorganisationen

### Ziele:

Begleitung bei der Umsetzung der neuen Anerkennungs-gesetzgebung des Bundes.

Verbesserung und Weiterentwicklung der Prozesse im Verfahren vor Ort.

### IQ Netzwerk Berlin

[www.berlin.netzwerk-iq.de](http://www.berlin.netzwerk-iq.de)

Ansprechpartnerinnen:

Wiebke Reyels

Projektleitung

[wiebke.reyels@intmig.berlin.de](mailto:wiebke.reyels@intmig.berlin.de)

Deniz Agdas

Stellvertretende Leitung/

Öffentlichkeitsarbeit

[deniz.agdas@intmig.berlin.de](mailto:deniz.agdas@intmig.berlin.de)

### Hintergrundinformationen:

Das IQ Netzwerk Berlin (IQ NW Berlin) – koordiniert durch das Büro der Integrationsbeauftragten des Berliner Senats – besteht aus sieben Teilprojektpartnern.

Themenschwerpunkte: „Anerkennung von im Ausland erworbenen Qualifikationen“ von Erwachsenen mit Migrationshintergrund, Einbindung von Migrant\*innenorganisationen und Schulung von Beratungsfachkräften der Berliner Jobcenter und Arbeitsagenturen.

### Für uns bedeutet gute und qualitätsvolle Bildungsberatung ...

... Angebote sinnvoll vor Ort zu verzahnen. Die Anerkennungsberatung des IQ Netzwerks ist eine Fachberatung, die sich einfügen muss in bestehende Beratungsangebote im Sinne der ratsuchenden Person, der/des Zugewanderten.

### Das erreichen wir durch ...

... eine gute Klärung der Intention der/des Ratsuchenden, klare und verständliche Strukturen des Angebots und eine optimale Kooperation vor Ort mit anderen Institutionen (Beratungsstellen sowie den für die Anerkennung zuständigen Institutionen).



## Netzwerk Bildungsberatung Berlin



### Auftrag:

Entwicklung und Realisierung innovativer Strategien für öffentliche Leistungsangebote in der Beratung, Weiterbildung und Bildung.

Unterstützung der öffentlichen Hand, Strukturen und Prozesse praxistauglich zu machen.

KES-Verbund bei Arbeit und Leben e.V. (DGB/VHS) Berlin

[www.kes-verbund.de](http://www.kes-verbund.de)

Ansprechpartnerin und -partner:

Inga Maubach

Philipp Gärtner

[office@kes-verbund.de](mailto:office@kes-verbund.de)

### Ziele:

Innovative Dienstleistungen mit hoher Servicequalität für Bürger/innen, unter Nutzung zeitgemäßer Informations- und Kommunikationstechnologien ermöglichen und ein vernetztes Prozessmanagement sowie leistungsstarke Bildungsinfrastrukturen schaffen.

### Hintergrundinformationen:

Die Entstehung und der Name unseres Verbundes geht auf ein im Jahr 2005 vom Landesausschuss für Berufsbildung beschlossenes Modellprojekt mit dem Titel "(K)oordinations- und (E)valuierungs(S)telle der öffentlich finanzierten (Weiter-)Bildungsberatung im Land Berlin" zurück, welches im selben Jahr von der Berliner Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen und dem DGB Bildungswerk Berlin-Brandenburg e.V. ins Leben gerufen wurde.

Seit 2007 entwickelt und operationalisiert der „KES-Verbund“ strategische Projekte. Die drei Kompetenzfelder „(K)oordination – (E)valuierung – (S)trukturierung“ sind dabei die konstituierenden Elemente. Der KES-Verbund befindet sich seit 2008 in Trägerschaft von Arbeit und Leben e.V. (DGB/VHS), LAG Berlin.

Für uns bedeutet gute und qualitätsvolle Bildungsberatung, ...

... dass alle Bürger/innen Zugang zu ihr haben und diese als Unterstützung wahrgenommen wird.

Das erreichen wir durch ...

... Systematisierung und Strukturierung mit dem Ziel, Transparenz für Nutzer/innen, Anbieter und die politische Ebene zu schaffen.

... eine vernetzte öffentliche und frei zugängliche Beratungslandschaft.

... die gemeinsame Initiative „Bildungsberatung Berlin“, die ein modernes Prozessmanagement und damit zukunftsfeste Strukturen ermöglicht.

... ein regelmäßiges Begleitmonitoring, das eine effiziente und kooperative Gestaltung der öffentlich finanzierten Bildungsberatung und eine kontinuierliche Prozessoptimierung ermöglicht.

## Qualitätskonzept für die Bildungsberatung



### Auftrag:

Entwicklung eines spezifischen und praxisnahen Qualitätskonzepts für Beratungsorganisationen.

Ausgangspunkt ist ein Perspektivwechsel auf die Anliegen und Interessen der Beratenen. Dies dient als Richtschnur für eine Definition von Anforderungen und Handlungsbereichen des Qualitätsmanagements.

k.o.s GmbH

[www.kos-qualitaet.de](http://www.kos-qualitaet.de)

Ansprechpartnerin und -partner:

Dr. Elke Scheffelt

Maximilian Göllner

[info@kos-qualitaet.de](mailto:info@kos-qualitaet.de)

### Ziele:

Das Qualitätskonzept bezieht sich explizit auf relevante Aspekte des Beratungsgeschehens und fokussiert mit den Qualitätsanforderungen auf die Sicherung und Förderung der Beratungsqualität.

Qualitätsentwicklung fokussiert deshalb die Reflexivität der Beratungsorganisationen, um den Selbststeuerungsprozess der Beratenen zu ermöglichen.

### Hintergrundinformationen:

Vor dem Hintergrund mehrjähriger Erfahrungen mit der Einführung und Praxis von Qualitätssicherung in der Bildungsberatung (u.a. Berliner Modell) wurde 2009 ein spezifisches Qualitätskonzept für die Bildungsberatung entwickelt. Anliegen war es, zentrale Gestaltungsansätze und Rahmenbedingungen einer effektiven Bildungsberatung zu identifizieren und in einem Qualitätsansatz zusammenzuführen.

Das Qualitätskonzept wurde in mehreren Beratungseinrichtungen und Netzwerken eingeführt und diente als Grundlage u.a. für die Erarbeitung im Rahmen des EU Projekts ProBerat.

### Für uns bedeutet gute und qualitätsvolle Bildungsberatung, ...

... dass die Beratungsorganisation die Bedingungen des Beratungsgeschehens gestaltet und verantwortet, mit dem Ziel, die Eigenaktivität und die Entwicklung der Handlungs- und Entscheidungskompetenz der Beratenen zu unterstützen, die benötigte Wissensbasis bereitzustellen, die Wirksamkeit zu reflektieren und die Professionalität des Beratungspersonals zu fördern und zu entwickeln. Die Ergebnisse und eingeführten Qualitätsmaßnahmen sind dokumentiert, erläutert und nachgewiesen.

### Das erreichen wir durch ...

... die Unterstützung und Begleitung von Beratungsorganisationen und Netzwerken bei der Einführung und Anwendung des Qualitätskonzepts unter Berücksichtigung der jeweiligen Rahmenbedingungen sowie der Erfüllung von Anforderungen durch Bewertung, Reflexion und Kommentierung der Ergebnisse und eingeführten Qualitätsmaßnahmen.



## Externe Qualitätssicherung und Bildungsberatung in Österreich



### Auftrag:

Das Arbeitsgebiet umfasst die Durchführung und das Management nationaler und internationaler Forschung und Entwicklung, die Bezug zu beruflicher und berufsbezogener Bildung hat.

Österreichisches Institut für Berufsbildungsforschung (öibf)

[www.oelibf.at](http://www.oelibf.at)

Ansprechpartnerin und -partner:

Dr.<sup>in</sup> Manon Irmer

Peter Schlögl

[oeibf@oeibf.at](mailto:oeibf@oeibf.at)

### Ziele:

Ziel des öibf ist es – neben empirischer Forschungstätigkeit – isoliert und bruchstückhaft vorliegende Forschungsergebnisse aus verschiedenen Disziplinen zusammenzuführen und so ein umfassendes Bild der komplexen Bildungswirklichkeit zu zeichnen.

### Hintergrundinformationen:

Das Österreichische Institut für Berufsbildungsforschung (öibf) wurde 1970 gegründet, zählte zu den ersten Einrichtungen dieser Form in Europa und ist die traditionsreichste Berufsbildungsforschungseinrichtung in Österreich. Das wissenschaftliche Institut ist eine Non-Profit-Organisation im außeruniversitären Bereich. Ein Team von zehn Mitarbeiter/innen schafft Grundlagen zur Bildungs- und Arbeitsmarktpolitik in Österreich und Europa durch wissenschaftliche Forschung und Entwicklung. Neben Auftragsforschung werden auch Eigenprojekte insbesondere zu Fragen der wissenschaftlichen Methodik durchgeführt.

Die zentralen Forschungsfelder, in denen das Institutsteam langjährige Expertise aufgebaut hat, sind berufliche Kompetenzentwicklung, Qualität und Professionalisierung sowie Bildungsentscheidung und -beteiligung. Zu letzterem zählen auch die Forschungs- und Entwicklungsarbeiten im Zusammenhang mit Bildungsberatung.

Für uns bedeutet gute und qualitätsvolle Bildungsberatung ...

... das Beratungsangebot anhaltend an den Anliegen der Kunden/innen auszurichten, ohne fachliche Ansprüche zu nivellieren.

Das erreichen wir durch ...

... Unterstützung von Qualitätsentwicklung bei gleichzeitigem Einfordern von institutioneller Verantwortung.

## Qualität in der Beratung: QiB Köln



### Auftrag:

Auftrag des Qualitätsnetzwerkes QiB Köln ist es, den Qualitätsentwicklungsprozess in der Kölner Beratungslandschaft weiter voran zu treiben.

Instrumente hierfür sind zum Beispiel:

- Qualifizierungen
- Fachveranstaltungen
- Öffentlichkeitsarbeit

c/o Lernende Region – Netzwerk Köln e.V.

[www.bildung.koeln.de/qib](http://www.bildung.koeln.de/qib)

Ansprechpartnerinnen:

Linda Tillmann

[linda.tillmann@bildung.koeln.de](mailto:linda.tillmann@bildung.koeln.de)

Sandra Grinblats

[sandra.grinblats@bildung.koeln.de](mailto:sandra.grinblats@bildung.koeln.de)

### Ziele:

Ziel des Qualitätsnetzwerkes ist es, in Köln eine qualitätsvolle Beratung für Bildung, Beruf und Beschäftigung auf der Grundlage von Mindeststandards vorzuhalten.

### Hintergrundinformationen:

Das Qualitätsnetzwerk „Qualität in Beratung für Bildung, Beruf und Beschäftigung Köln“ (QiB Köln) ist im Sommer 2011 aus dem Kölner Arbeitskreis „Vernetzte Beratung“ entstanden. Gemeinsam wurden in diesem Arbeitskreis Mindeststandards für eine qualitätsvolle Beratung entwickelt und verabschiedet.

Die Mindeststandards umfassen Kriterien in den Bereichen:

- Transparenz der Beratung
- Ausstattung und Rahmenbedingungen
- Qualifikation der Beratungsfachkräfte
- Beratungsprozess/Verlauf
- Teilnehmerbefragungen sowie trägerinternes Beschwerdemanagement

Abgeglichen wurden die Kölner Standards mit Entwicklungen auf Landes- und Bundesebene. Mittlerweile zählt das Qualitätsnetzwerk 14 Mitglieder, die sich auf die Standards verpflichtet haben; weitere Beratungseinrichtungen prüfen derzeit die Selbstverpflichtung. Mit der Koordination des Netzwerkes wurde die Lernende Region – Netzwerk Köln e.V. beauftragt.

Für uns bedeutet gute und qualitätsvolle Bildungsberatung ...

... Beratung, die das Individuum im Blick hat und es auf seinem Weg zur Entscheidung begleitet, und die darüber hinaus unter angemessenen Rahmenbedingungen stattfindet.

Das erreichen wir durch ...

... qualifiziertes Beratungspersonal und qualitätsorientierte Beratungseinrichtungen.

## Wie macht ihr das eigentlich in Österreich und in Berlin?

**Peter Schlögl**, Österreichisches Institut für Berufsbildungsforschung, Wien

**Frank Schröder**, k.o.s GmbH, Berlin

In ihrem Beitrag stellten Frank Schröder und Peter Schlögl die Kooperation zwischen dem Land Berlin und Österreich dar und benannten erste Ergebnisse und Erfahrungen aus dem gemeinsamen Austausch. In Form gegenseitiger Vor-Ort-Besuche wurde ab Oktober 2011 eine Bestandsaufnahme und Bewertung bisheriger Angebote und Praxis öffentlich verantworteter bzw. (ko-)finanzierter Bildungsberatung in Berlin und Österreich durchgeführt (sog. Reviews). Diese beinhalteten Fragen der Qualitätssicherung und -entwicklung, der Dokumentation von Beratungsanliegen und -ergebnissen sowie der Angebotsstruktur von Bildungsberatung (Zugang, Erreichbarkeit und Transparenz).



**Peter Schlögl, Frank Schröder**

Auftrag und Ziele innerhalb der Kooperation waren:

1. Die Organisation und Durchführung von wechselseitigen Reviews durch Berater/innen- und Experten/innen-Teams pro Region.
2. Eine Bestandsaufnahme zu Angeboten, Zugang, Qualität und Dokumentation.
3. Die Entwicklung von Impulsen und Gestaltungshinweisen für Verbesserungen und Weiterentwicklungen in den beiden Regionen.
4. Die Veröffentlichung des Reviewverfahrens als Beitrag zum europäischen Dialog (good practice).

Zur Vorbereitung und Strukturierung wurde durch die k.o.s GmbH und durch das Österreichische Institut für Berufsbildungsforschung (öibf) gemeinsam ein Leitfaden für eine einheitliche und zielgeleitete Umsetzung erstellt. Hierzu gehörte auch die Entwicklung eines Kriterienkatalogs, anhand dessen ein strukturiertes Feedback in den Austauschen gegeben werden sollte. Auch erfolgte vor jedem Vor-Ort-Besuch ein Briefing der Reviewerinnen und Reviewer mit Informationen zur gastgebenden Region.

Als Grundbedingung eines konstruktiven, fachlichen Dialogs und von Peer-Reviewverfahren wurde eine offene Diskussions- und Feedbackkultur zwischen den Reviewerinnen und Reviewern angestrebt. Im Rahmen der Vereinbarung wurde zugesichert, unbefangen, vertraulich und respektvoll zu reflektieren und einzuschätzen. Ein zentraler Punkt war hierbei auch die Verpflichtung zur vertraulichen Behandlung der erhaltenen Informationen und Einblicke in die Belange der Beratungseinrichtungen.

Aus den Rückmeldungen wurde ein intensives und erkenntnisreiches Miteinander auf hohem fachlichem Niveau deutlich. Die Austausche waren dabei durch eine besondere Offenheit für eine kollegial-kritische Auseinandersetzung mit den Strukturen der „anderen“ Seite gekennzeichnet. Es zeigten sich viele ähnliche und parallele Entwicklungen, Bemühungen und Ansätze. Gleichzeitig waren Unterschiede und spannende andere Wege zu erkennen, aus denen voneinander gelernt werden kann. Die Expertise in Berlin hinsichtlich der Begleitung von Organisationsentwicklung unter Qualitätsgesichtspunkten

einerseits und die Erfahrungen mit Elementen der externen Überprüfung in Österreich andererseits, bieten an, gemeinsame Entwicklungsarbeiten unter Bündelung der jeweiligen Expertisen einzuleiten.

## Resümee zum Know-how Transfer Bildungsberatung zwischen Berlin und Österreich – Interview mit den Initiatorinnen

**Margrit Zauner**, Leiterin des Referats Berufliche Qualifizierung

Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen des Landes Berlin

**Regina Barth**, Leiterin der Abteilung Erwachsenenbildung

Bundesministerium für Unterricht, Kunst und Kultur in Wien, Österreich

In einem Interview mit Dr. Peter Brandt vom Deutschen Institut für Erwachsenenbildung (DIE) würdigten beide Initiatorinnen des Know-how Transfers die positiven Effekte des fachlichen Austauschs. Wertvoll waren aus Sicht von Regina Barth dabei nicht allein die Rückmeldungen und Empfehlungen der ‚critical friends‘. Schon die intensive Vorbereitung der Austauschtreffen führte in den „eigenen“ Einrichtungen bereits zu neuen Perspektiven auf die Beratungspraxis und die eigene Organisation.

Margrit Zauner betonte die Bedeutung der wertschätzenden Austauschkultur im Rahmen des Peer-Reviews und regte eine erweiterte Anwendung in anderen thematischen Feldern an. Gleichzeitig profitierte der Prozess davon, dass die beiden europäischen Regionen über vergleichbare Beratungsstrukturen verfügen und sie das Ziel eint, die Qualität der Bildungsberatung zu befördern.



Regina Barth, Peter Schlögl

Beide Interviewpartnerinnen hoben die enge und intensive Zusammenarbeit zwischen ihnen, dem öibf und der k.o.s GmbH auf der Steuerungsebene hervor, die den produktiven Austausch zwischen den Beratungseinrichtungen und die Auswertung der Ergebnisse erst ermöglichte.



Margrit Zauner

Aus dem Austausch nimmt die österreichische Seite als ‚good practice‘ Beispiel für leicht zugängliche Beratungsangebote die Beratungskonzepte der Berliner Jobassistenz und der LernLäden mit ebenso wie die Bedeutung und der Nutzen einer externen Begleitung der Beratungsstellen im Qualitätsentwicklungsprozess.

Die Berliner Seite, so betonte Margrit Zauner, zeigte sich im Rahmen des Austausches beeindruckt von der vernetzten Struktur der österreichischen Beratungsstellen verknüpft mit dem Selbst-

verständnis, dass nicht jede Einrichtung alles anbieten muss, sondern an die spezifischen Partner weiterleiten kann. Daneben bietet auch das Verfahren der externen Qualitätssicherung wie es in Österreich praktiziert wird, für Berlin Entwicklungs- und Veränderungsimpulse.

Eine europäische Erweiterung eines solchen Know-how Transfers beurteilten beide Interviewpartnerinnen abschließend in Hinblick auf die sprachlichen Barrieren zurückhaltend, die in einem fachlich spezifischen Kontext eine große Hürde darstellen könnte. Gleichzeitig sprachen sie sich deutlich für eine Weiterführung des Austauschs zu spezifischen Thematiken der Bildungsberatung zwischen Berlin und Österreich aus.

## Qualität ist kein Zufall! –

### Fünf Jahre Qualitätssicherung nach dem Berliner Modell

**Margrit Zauner**, Leiterin des Referats Berufliche Qualifizierung

Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen des Landes Berlin



**Margrit Zauner**, Leiterin des Referats Berufliche Qualifizierung

In ihrem Beitrag würdigte Margrit Zauner den Weg der Qualitätsentwicklung der 13 Berliner Bildungsberatungseinrichtungen bis heute. Im Jahr 2005, zu einem Zeitpunkt, an dem die Qualitätsfrage in der Bildungsberatung in der öffentlichen Diskussion eine noch untergeordnete Rolle spielte, machte sich Berlin auf den Weg, eine angemessene Qualitätssicherung der öffentlich geförderten Bildungsberatung zu erproben.

Von 2006 an begann die Einführung einer gemeinsamen und einheitlichen Qualitätspraxis in der Berliner Bildungsberatung, die unter dem Label „Berliner Modell“ bekannt wurde und die Sicherung und Förderung qualitativ hochwertiger Beratungsstrukturen zum Ziel hatte und nach wie vor hat.

Das „Berliner Modell“ beinhaltet nach Frau Zauner zweierlei: Zum einen die Beschreibung und Formulierung der Qualität der Beratungsleistung, die mit dem Ansatz des „gelungenen Lernens in der Beratung“ einen Zugang wählte, das Anliegen der Kundinnen und Kunden in den Mittelpunkt der Qualitätsentwicklung zu stellen. Zum anderen die externe Zertifizierung nach dem Modell der Lernerorientierten Qualitätstestierung in der Weiterbildung (LQW), das 2008 erfolgreich abgeschlossen und offiziell gewürdigt wurde. Trotz heterogener Strukturen, so Zauner, entwickelte sich durch den gemeinsamen Weg der Berliner Qualitätssicherung ein gemeinsames Verständnis von Bildungsberatung und eine gemeinsame Sprache, die u.a. auch im Masterplan Qualifizierung ihren Niederschlag findet.

Margrit Zauner betonte in diesem Zusammenhang die Leistung aller Beteiligten auf diesem Weg, die große Anerkennung verdiene: „Qualitätsarbeit in Beratungseinrichtungen gehört nicht zum Alltagsgeschäft und wurde dennoch mit viel Engagement entwickelt und implementiert“.

Es habe sich in der Vergangenheit gezeigt, dass der Berliner Weg der Qualitätssicherung nur gemeinsam erfolgreich beschritten werden kann. Deshalb brauche es auch in Zukunft einen kontinuierlichen Dialog zum Thema Qualität in der Bildungsberatung, unter Beibehaltung der etablierten wertschätzenden Austausch- und Entwicklungskultur zwischen allen Beteiligten.

Abschließend betonte Margrit Zauner den Erfolg des „Berliner Modells“ der Qualitätssicherung in der Bildungsberatung als eine gelungene Praxis, die Transfermöglichkeiten für eine bundesweite Qualitätsdiskussion böte und schloss mit den Worten: „Der Erfolg des Berliner Modells liegt auf der Hand: Fünf Jahre intensive Qualitätserfahrung und -praxis, zum zweiten Mal nach dem LQW-Modell testiert und Bildungsberatung als Handlungsfeld im Masterplan Qualifizierung. Dies gilt es zu würdigen!“



Dokumentation zur Fachtagung

Lern doch, was Du willst! Gute und qualitätsvolle Bildungsberatung ist gestaltbar?

## Eindrücke in Bildern



Wer nutzt unser Beratungsangebot?



Ist Bildungsberatung ein Motor für lebenslanges Lernen?



Wie dokumentieren wir unsere Beratungen?



Wie können wir Erfolge in der Bildungsberatung erzielen?