

### "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

Schober, Karen

Veröffentlichungsversion / Published Version

Sammelwerksbeitrag / collection article

Zur Verfügung gestellt in Kooperation mit / provided in cooperation with:

W. Bertelsmann Verlag

#### Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Schober, K. (2013). "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. In M. Hammerer, E. Kanelutti-Chilas, & I. Melter (Hrsg.), *Zukunftsfeld Bildungs- und Berufsberatung II: Das Gemeinsame in der Differenz finden* (S. 17-45). Bielefeld: W. Bertelsmann Verlag. <https://doi.org/10.3278/6004291w017>

#### Nutzungsbedingungen:

Dieser Text wird unter einer CC BY-SA Lizenz (Namensnennung-Weitergabe unter gleichen Bedingungen) zur Verfügung gestellt. Nähere Auskünfte zu den CC-Lizenzen finden Sie hier: <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/deed.de>

#### Terms of use:

This document is made available under a CC BY-SA Licence (Attribution-ShareAlike). For more information see: <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0>

# W. Bertelsmann Verlag



## "Quality is a Journey, not a Destination"

von: Schober, Karen

DOI: 10.3278/6004291w017

Erscheinungsjahr: 2013

**Schlagworte:** Berufsberatung, Bildungsberatung, Professionalisierung, Qualität, Qualitätsstandards

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.

Diese Publikation ist unter folgender Creative-Commons-Lizenz veröffentlicht:



Creative Commons Namensnennung - Weitergabe unter gleichen Bedingungen 3.0 Deutschland Lizenz  
<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/de/>



WIR MACHEN INHALTE SICHTBAR

# „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 qualitativvoller 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 qualitativgesicherten 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 organisatorisches 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“)<sup>1</sup> 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.

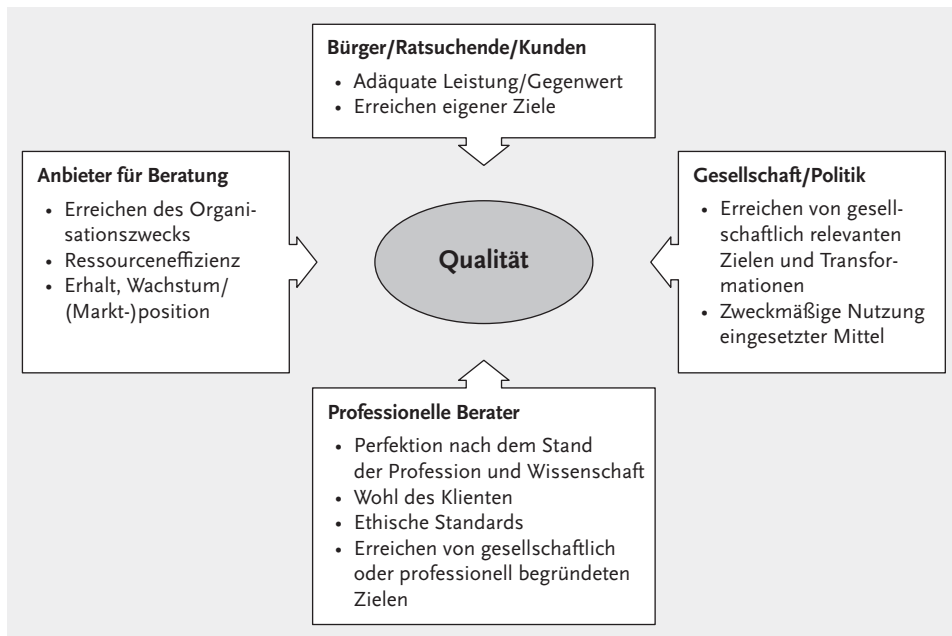
## 2.3 Qualität: Strukturmodelle und Handlungsebenen

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 Beraterinnen 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 Methoden Aspekte 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

Lernens, zur Steigerung der Effizienz des Bildungswesens und des Arbeitsmarktes und zur Verbesserung der individuellen Beschäftigungsfähigkeit angemahnt haben.

An erste Stelle genannt sei die **Internationale Vereinigung für Bildungs- und Berufsberatung (IAEVG)** mit ihren diversen politischen Erklärungen, den 1995 beschlossenen „Ethischen Standards“ und den 2003 verabschiedeten „Internationalen Kompetenzen für Berufsberater/innen“ (siehe [www.iaevg.org](http://www.iaevg.org)). Die jährlichen internationalen Konferenzen der IAEVG fördern und intensivieren weltweit den Dialog innerhalb der Profession zwischen Wissenschaft, Praxis und Politik und bieten so Gelegenheit, die Qualitätsentwicklung voranzutreiben. So war beispielsweise die Konferenz in Bern 2003 explizit dem Thema Qualität und Professionalität gewidmet.

Die **OECD** hat mit Unterstützung der IAEVG und gemeinsam mit der Weltbank und später auch mit der Europäischen Kommission und der European Training Foundation (ETF) in den Jahren 2001–2004 international vergleichende Studien über die Systeme und Politiken der Bildungs- und Berufsberatung in insgesamt über 50 Ländern durchgeführt und darin auf die Notwendigkeit von mehr Transparenz, Kohärenz, Qualität und Vernetzung/Koordination der Beratungsangebote, der Beratungsanbieter und der politischen Akteure in den beteiligten Ländern hingewiesen (OECD 2004; CEDEFOP 2004; OECD/EU 2004). Es gibt weltweit wenige Studien, die einen so nachhaltigen Einfluss auf die weitere Entwicklung der Bildungs- und Berufsberatung in den verschiedenen Ländern und auch auf die Weiterentwicklung der Qualität und Professionalität in diesem Handlungsfeld hatten. Interessant ist vor allem auch, dass sich die Weltbank an diesem Vorhaben beteiligte und einige Schwellenländer in die Studie einbezog in der richtigen Erkenntnis, dass gute Beratung ein wichtiger Hebel ist, um das Ziel einer höheren Bildungsbeteiligung in diesen Ländern zu erreichen.

Die **Europäische Union** hat auf der Basis dieser Studien und im Einklang mit den Zielen und Aktivitäten des „Lissabon-Prozesses“ zwei Ratsresolutionen zur Förderung lebensbegleitender Beratung in den Mitgliedstaaten verabschiedet, mit denen den Mitgliedstaaten u. a. Maßnahmen zur Qualitätssicherung in der Beratung und zur Verbesserung der Aus- und Weiterbildung des Personals in Beratungseinrichtungen empfohlen wurden (EU 2004; EU 2008). Auf der Basis dieser Empfehlungen wurde 2007 das Europäische Netzwerk für eine Politik lebensbegleitender Beratung (**ELGPN – European Lifelong Guidance Policy Network**) von den Mitgliedstaaten und einigen assoziierten Ländern gegründet. Es wird aus dem „Lifelong Learning Programme“ der EU gefördert mit dem Ziel, die Länder bei ihren nationalen Bemühungen zur Etablierung und Weiterentwicklung einer qualitätsvollen Bildungs- und Berufsberatung durch Peer Learning, Study Visits und durch die gemeinsame Erarbeitung verschiedener Politik-Instrumente, u. a. durch einen Qualitätsrahmen, zu unterstützen (siehe auch ELGPN 2010a).

Um weltweit den **Dialog mit der Politik** zu fördern, haben 1999 verschiedene nationale und internationale Verbände und Organisationen (darunter IAEVG, OECD und die Canadian Career Development Foundation CCDF) eine Initiative gestartet zur regelmäßigen Durchführung internationaler Symposien für Berufslaufbahntwicklung

und Politik (**International Symposia for Career Development and Public Policy**), die seit-her regelmäßig alle zwei Jahre stattfinden (zuletzt 2011 in Budapest, davor 2009 in Wellington/NZ). Länderteams bestehend aus je zwei Vertreterinnen und Vertretern aus Politik und Praxis/Wissenschaft diskutieren auf der Basis zuvor erstellter Länderberichte aktuelle Fragestellungen zur Beratungspolitik und entwickeln Lösungsmöglichkeiten für Politik und Praxis in ihren Ländern und für die Zusammenarbeit auf internationaler Ebene. Das **International Centre for Career Development and Public Policy (ICCDPP)** unterstützt die Vorbereitung und Durchführung der Symposien und betreibt auf seiner Webseite eine umfangreiche Datenbank mit Informationen, wissenschaftlichen Studien, Länderberichten und Politikansätzen zu Fragen der Bildungs- und Berufsberatung aus der ganzen Welt. Dort sind auch die Programme, Präsentationen und Ergebnisse der Internationalen Symposien abrufbar ([www.iccdpp.org](http://www.iccdpp.org)).

Darüber hinaus gibt es noch viele weitere Netzwerke, die sich mit der Förderung der Qualität und Professionalität der Bildungs- und Berufsberatung auf internationaler Ebene beschäftigen, die hier nicht dargestellt werden können, z. B. in Lateinamerika oder im pazifischen Raum.

### 3.2 Die Rolle der nationalen Verbände

Nun haben in Abhängigkeit von den jeweils historisch gewachsenen Strukturen die professionellen Verbände der Beratungswissenschaft und der Beratungspraxis in den einzelnen Ländern eine unterschiedlich starke Stellung hinsichtlich der Durchsetzung professioneller Standards. Generell lässt sich feststellen, dass Qualitäts- und Professionalitätsstandards, Kompetenzrahmen und Zertifizierungen überwiegend aus der Profession heraus entstehen, seltener aus politischer oder gesetzgeberischer Initiative. Politik vollzieht eher das nach, was die Profession entwickelt hat.

Eine plurale, überwiegend privatrechtlich strukturierte Beratungslandschaft, wie sie z. B. in vielen angelsächsischen Ländern vorherrscht, begünstigt in der Regel starke Berufsverbände, die eine hohe Durchsetzungskraft für die Festlegung und Einhaltung professioneller Standards besitzen. Beispiele hierfür sind Kanada, die USA, Australien, Großbritannien und Irland, aber auch Spanien, Italien und die Schweiz, in denen auch ohne gesetzliche Grundlage die Einhaltung professioneller Standards durch Berufsverbände kontrolliert bzw. gewährleistet ist. Häufig wurden in aufwendigen „Bottom-up“-Prozessen unter Einbeziehung vieler Akteure und Akteurinnen Standards für Qualität und Professionalität entwickelt und etabliert (wie z. B. in Kanada oder Australien). In diesen Ländern gibt es meist auch anerkannte Studiengänge/Studienabschlüsse für „Career Counsellors“, und der Zugang zu dieser Tätigkeit ist in der Regel nur über ein psychologisches oder pädagogisches Hochschulstudium mit Schwerpunkt „Counselling“ oder einem entsprechenden Aufbau-/Zusatzstudium möglich. In einigen Ländern ist auch die Zugehörigkeit zu einem professionellen Berufsverband mit ausgewiesenen Qualitäts- und Professionalitätsstandards Voraussetzung für

die Berufsausübung, oder sie gilt zumindest als wichtiger Ausweis für Qualität und Professionalität.

Allerdings zeigen sich in jüngster Zeit in einigen wenigen Ländern auch Tendenzen hin zu mehr staatlicher Reglementierung. So etwa in Frankreich, wo durch neue Gesetze eine zentrale Steuerungsgruppe für die Bildungs- und Berufsberatung beim Premierminister eingerichtet wurde, die die öffentlich angebotene Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung koordiniert und über die Zulassung von Beratungsanbietern nach festgelegten Qualitätsstandards entscheidet. Auch Island hat mitten in der wirtschaftlichen Krise ein Gesetz zur Zulassung von Bildungs- und Berufsberatungsfachkräften verabschiedet, das eine bestimmte Qualifizierung (Lizenzierung) vorschreibt (ELGPN 2010a; ELGPN 2012b).

In Ländern mit einem insgesamt höheren Grad an rechtlichen Regulierungen in der Bildungs- und Arbeitsmarktpolitik haben sich in der Regel *keine starken* Berufsverbände entwickelt, die die Einführung und Durchsetzung von Qualitätsstandards hätten beeinflussen können. In Deutschland beispielsweise rührt dies von dem bis 1998 geltenden Beratungsmonopol der damaligen Bundesanstalt für Arbeit (heute Bundesagentur für Arbeit) her, das eine eigenständige Entwicklung der Profession über die Grenzen der Bundesagentur hinaus eher verhindert hat. Der Deutsche Verband für Bildungs- und Berufsberatung (dvb), in dem im Wesentlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bundesagentur für Arbeit organisiert sind, hat sich schon früh für eine stärkere Professionalisierung stark gemacht und mit der Vorlage eines Berufsbildes (1984), der Verabschiedung von Qualitätsstandards (2003), der Gründung eines BerufsBeratungsRegisters (1999) und intensiver politischer Lobbyarbeit auf den Regelungsbedarf nach Wegfall des Monopols wiederholt hingewiesen (dvb 2007 und 2009). Diese Aktivitäten entfalteten jedoch in der Politik keine nachhaltige Wirkung im Sinne gesetzgeberischer oder institutioneller Maßnahmen. Dies lag nicht zuletzt daran, dass zu jener Zeit eher eine Deregulierung des Arbeitsmarktes angesagt war und auf die freie Regulierung des Marktes vertraut wurde. Erst im Zuge der jüngsten Wirtschafts- und Finanzkrise ist das Vertrauen in die freie Entfaltung des Marktes, hier insbesondere im Bankensektor, nachhaltig gestört worden. Es ist bezeichnend, dass nun für den Bereich der Finanzdienstleistungen und der Finanzberatung Qualitätsnachweise und eine Zugangsregelung für diese Tätigkeiten gefordert werden, nicht aber für den mindestens ebenso wichtigen Bereich der Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung!

In Deutschland ist es dem Nationalen Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung (*nbf*, [www.forum-beratung.de](http://www.forum-beratung.de)) gelungen, gemeinsam mit der Forschungsgruppe Beratungsqualität am Institut für Bildungswissenschaft (IBW) der Universität Heidelberg und mit finanzieller Unterstützung des Bundesministeriums für Bildung und Forschung (BMBF) einen „offenen Koordinierungsprozess“ mit allen relevanten Akteurinnen und Akteuren aus dem Handlungsfeld in Gang zu setzen mit dem Ziel, eine Verständigung über gemeinsam getragene Qualitätsstandards und ein Kompetenzprofil für Beratende zu erreichen. Dieses Vorhaben, dessen wichtigste Ergebnisse

in Abschnitt 4.5 vorgestellt werden, zielt auf die einvernehmliche, freiwillige Einführung einheitlicher Standards für Qualität und Professionalität in der Beratung in Deutschland. Ähnliche Prozesse sind in anderen Ländern bereits gelaufen – zu nennen wären hier insbesondere Kanada, Australien, Irland und Großbritannien. In Großbritannien wurde der „Matrix Standard“ zum allgemeingültigen Standard für die Qualitätssicherung in der Beratung (aber auch in anderen sozialen Dienstleistungen) erklärt, an dem sich auch die britische Regierung bei ihrer Vergabepolitik orientiert.

### **3.3 Überblick über internationale und nationale Qualitätsentwicklungsrahmen**

Die zahlreichen nationalen und internationalen Ansätze zur Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung kann man folgenden Kategorien zuordnen. Sie unterscheiden sich im Wesentlichen nach ihrer Reichweite und dem Grad der Verbindlichkeit:

- Kataloge von Qualitätsmerkmalen/Qualitätsstandards oder Qualitätsrahmen
- Kompetenzkataloge/Kompetenzprofile oder Kompetenzrahmen für Beratende
- Zertifizierungs-/Akkreditierungssysteme, in der Regel auf einem Qualitäts- und/oder Kompetenzkatalog bzw. entsprechenden Rahmenwerken basierend
- umfassende Qualitätsmanagement- und Qualitätssicherungssysteme, die häufig auch eine Zertifizierung/Qualitätstestierung einschließen
- verbindliche berufsständische Regelungen professioneller Verbände für ihre Mitglieder, die – zumindest implizit – auch für Nichtmitglieder eine gewisse Gültigkeit beanspruchen
- gesetzliche Regelungen für Qualitätsstandards und Qualitätssicherungssysteme (Beispiel TÜV für Kraftfahrzeuge) oder für die Zugangsvoraussetzungen zum Beraterinnen- und Beraterberuf und die Ausübung einer Beraterinnen- und Beratertätigkeit (gesetzlich geschütztes Berufsbild, vorgeschriebene Qualifizierung o. Ä.)

Die folgende Abbildung gibt einen ersten Überblick über ausgewählte internationale und nationale Qualitätssysteme in der Bildungs- und Berufsberatung, die in den vergangenen 15 bis 20 Jahren entwickelt wurden:

	<b>International*)</b>	<b>National*)</b>
Qualitätsmerkmale/ Qualitätsstandards/ Qualitätsrahmen	MEVOC-Qualitätsstandards ELGPN: Quality Assurance Framework	<i>Kanada:</i> Canadian Standards and Guidelines <i>UK:</i> IAG Standards <i>Australien:</i> CICA Professional Standards <i>Deutschland:</i> Berufliche Beratung – Qualitätsstandards des dvb
Kompetenzkataloge Kompetenzprofil Kompetenzrahmen	IAEVG: Ethische Standards IAEVG: Internationale Kompetenzen für Beraterinnen und Berater CEDEFOP: Praktikerinnen-und Praktiker-Kompetenzrahmen ERASMUS-Akademisches Netzwerk NICE: Kompetenzrahmen	<i>Kanada:</i> Canadian Standards and Guidelines <i>Australien:</i> CICA Professional Standards <i>Deutschland:</i> Berufliche Beratung – Qualitätsstandards des dvb
Qualitätstestierungen/ Zertifizierungen/ Akkreditierungen <i>hier nicht aufgeführt sind allgemeine, beratungsunspezifische QM- und Zertifizierungssysteme wie z. B. ISO 9000 oder EFQM</i>	IAEVG: Educational and Vocational Guidance Practitioner Certificate (EVGP) NBCC Internat.: Global Career Development Facilitator (GCDF) ECGC: European Career Guidance Certificate EAS: European Accreditation System	<i>Deutschland:</i> BerufsBeratungsRegister BBR (dvh) Zertifizierung nach LQW (Lernerorientierte Qualitätstestierung in der Weiterbildung) und KQB (Kundenorientierte Qualitätstestierung für Beratungsorganisationen); (Artset)
Umfassende Qualitätsentwicklungssysteme		<i>UK:</i> Matrix Standard <i>Deutschland:</i> Qualitätsentwicklungsrahmen QER mit Qualitätsmerkmalen guter Beratung und Kompetenzprofil für Beratende ( <i>nfb/Forschungsgruppe Beratungsqualität am IBW der Universität Heidelberg</i> )
Gesetzliche Regelungen		<i>Frankreich:</i> Gesetz über die Zulassung qualitätsgesicherter Beratung <i>Island:</i> Lizenzierung für Beratende

\*) Ausführliche Auflistung, bibliografische Angaben und Abkürzungen: siehe Anhang 1

**Abb. 2:** Ausgewählte internationale und nationale Qualitäts- und Kompetenzrahmen

Da im Rahmen dieses Beitrags nur ein sehr grober und bei Weitem nicht vollständiger Überblick gegeben werden kann, sei hier auf zwei umfassende neuere Darstellungen zum Thema verwiesen:

- die von CEDEFOP in Auftrag gegebene Analyse der Praktikerinnen- und Praktiker-Kompetenzen und Qualifikationen in Europa (CEDEFOP 2009)
- die vom Arbeitsmarktservice Österreich (2011) herausgegebene Synopse nationaler und internationaler Aktivitäten zur Kompetenzentwicklung

## 4 Darstellung ausgewählter internationaler und nationaler Qualitätsentwicklungsansätze

Im Folgenden werden drei Ansätze zur Stärkung der Qualität und Professionalität in der Bildungs- und Berufsberatung etwas ausführlicher vorgestellt:

- die Instrumente der IAEVG
- der Quality-Assurance and Evidence-Base Framework (QAE) des ELGPN
- der „Offene Koordinierungsprozess Qualitätsentwicklung in der Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung“ des *nfb* und des IBW in Deutschland

### 4.1 Die Ethischen Standards und die Internationalen Kompetenzen der IAEVG

Die Internationale Vereinigung für Bildungs- und Berufsberatung<sup>2</sup>, der bereits 1951 gegründete weltweite Verband von Bildungs- und Berufsberaterinnen und -beratern, hat sich seit seinem Bestehen für die Weiterentwicklung und Stärkung der Qualität und Professionalität der Beratung eingesetzt und hierzu eine Reihe wissenschaftlicher und politischer Publikationen erarbeitet (Jenschke 2012). 1995 wurden auf der Generalversammlung der Vereinigung in Stockholm die „**Ethischen Standards für Berufsberaterinnen und Berufsberater**“ verabschiedet, die seither die Grundlage und den Referenzrahmen für eine Vielzahl von nationalen und internationalen professionellen Verbänden darstellen. Sie beschreiben in fünf Punkten die Werthaltungen und Verhaltensweisen, die für professionelle Beratung unabdingbar sind und ihre Wurzeln u. a. in der Charta der Vereinten Nationen haben:

- ethische Verantwortung gegenüber dem/der Ratsuchenden
- Verhalten gegenüber Kolleginnen und Kollegen und Geschäftspartnerinnen und Geschäftspartnern
- Verhalten gegenüber Regierungen und anderen öffentlichen Institutionen
- Pflichten und Aufgaben im Rahmen von Forschung und verwandten Aufgaben
- Pflichten als Bildungs- und Berufsberater/innen  
([www.iaevg.org](http://www.iaevg.org)).

Bereits diese Überschriften machen deutlich, dass es dabei nicht nur um Anforderungen an Werthaltungen und Verhalten im unmittelbaren Interaktionsprozess mit dem/der Ratsuchenden im Beratungsgespräch geht, sondern dass zur Professionalität auch der Umgang mit systemischen Anforderungen im Hinblick auf das institutionelle und politische Umfeld sowie die eigene professionelle Weiterentwicklung und die Weiterentwicklung der Profession gehören.

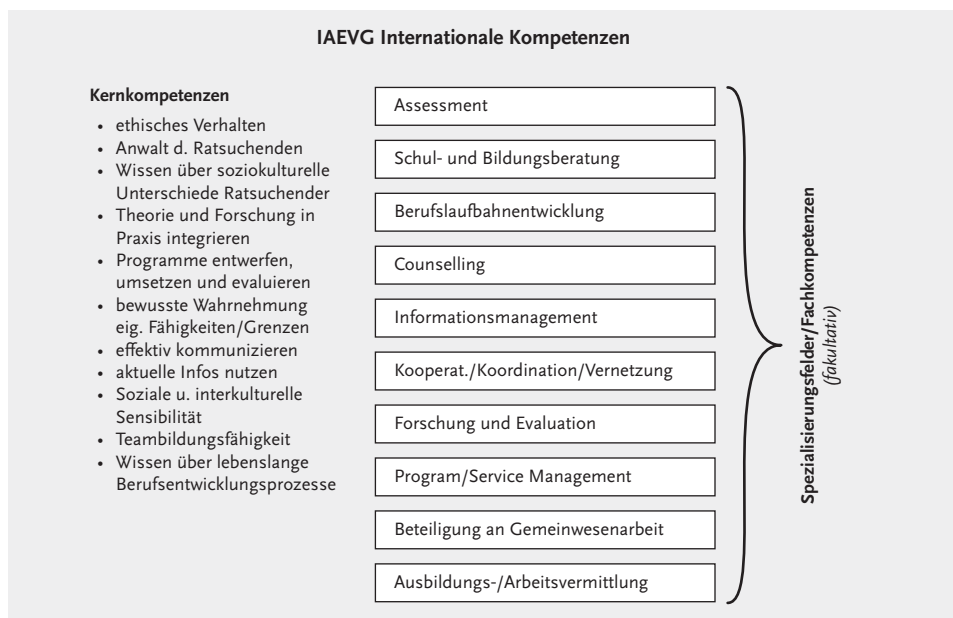
Um diese vielfältigen Aspekte ethischen Handelns in ein konkretes Anforderungsprofil an Beratende umzusetzen und dabei die differenzierte Beratungsrealität in den verschiedenen Ländern und Kontinenten angemessen zu berücksichtigen, hat die

---

2 Ursprünglich in Paris unter französischem Namen mit der Abkürzung AIOSP (Association International d'Orientation Scolaire et Professionnelle) gegründet, firmiert der weltweite Verband unter vier offiziellen Namen und Sprachen (Englisch, Deutsch, Französisch und Spanisch). Die am weitesten verbreitete Bezeichnung lautet: International Association for Educational and Vocational Guidance (IAEVG), die in diesem Beitrag durchgängig verwendet wird ([www.iaevg.org](http://www.iaevg.org)).

IAEVG ein mehrjähriges internationales Forschungsprojekt durchgeführt. Ein internationales Expertinnen- und Expertenteam wurde beauftragt, die in den verschiedenen Ländern bzw. Verbänden bestehenden Kompetenzkataloge zu analysieren, daraus einen Entwurf für einen umfassenden Kompetenzrahmen zu entwickeln und diesen in einer internationalen Pilotstudie zu testen. Auf der Basis dieser Studie, die in 41 Ländern mit insgesamt über 700 Befragten (Beratungseinrichtungen und Beratende) durchgeführt wurde, wurden die „**Internationalen Kompetenzen für Bildungs- und Berufsberater/innen**“ („**International Competences for Guidance Practitioners**“) entwickelt und 2003 von der Generalversammlung der IAEVG verabschiedet. Das Dokument wurde in sieben Sprachen übersetzt und über die verschiedenen Publikationskanäle der IAEVG verbreitet (vgl. Repetto et al. 2008).

Das Konzept geht von den *tatsächlichen* Tätigkeiten von Beraterinnen und Beratern in aller Welt aus und fragt nach den dafür erforderlichen Kompetenzen – also nicht primär nach formalen Qualifikationen oder Studienabschlüssen – und unterteilt diese in „Kernkompetenzen“ und „Spezialisierte Kompetenzen“. Beide basieren auf den Ethischen Standards. Die elf Kernkompetenzen beinhalten drei verschiedene Komponenten: Wissen, Fertigkeiten und Einstellungen (knowledge, skills, attitudes). Die spezialisierten Kompetenzen zielen auf die unterschiedlichen Beratungsfelder und Einsatzbereiche, in denen Bildungs- und Berufsberaterinnen und -berater tätig sein können:



**Abb. 3:** IAEVG Internationale Kompetenzen

Quelle: nach [www.iaevg.org](http://www.iaevg.org); Repetto et al. 2008



Zur Zertifizierung dieser Internationalen Kompetenzen bietet die IAEVG seit 2007 das Zertifikat „**Educational and Vocational Guidance Practitioner – EVGP**“ an, und zwar auf zweierlei Weise: als individuelle Zertifizierung für Beratende, die ein international anerkanntes Zertifikat ihrer Kompetenzen erwerben möchten, und als ein Angebot an Studien- und Qualifizierungsprogramme, die eine Anerkennung erwerben möchten, dass ihr Curriculum den Anforderungen des EVGP entspricht. Die Bewerbungsunterlagen können in den vier offiziellen Sprachen der IAEVG (Englisch, Deutsch, Französisch und Spanisch) eingereicht werden und das Zertifikat wird entsprechend ausgestellt. Bewerberinnen und Bewerber, die eine individuelle Zertifizierung erhalten möchten, müssen hierfür verschiedene Nachweise ihrer bisher erworbenen Qualifikationen und ihrer einschlägigen Berufserfahrung sowie entsprechende Referenzen von unabhängigen Beratungsexpertinnen und -experten und eine Selbsteinschätzung einreichen, oder sie weisen die erfolgreiche Teilnahme an einem von IAEVG anerkannten Studien- oder Qualifizierungsprogramm nach. Für den Erwerb des EVGP ist es erforderlich, dass Bewerberinnen und Bewerber für alle elf Kernkompetenzen sowie für mindestens eine der spezialisierten Kompetenzen (siehe Abb. 3) Nachweise erbringen können.<sup>3</sup> Das individuelle Zertifizierungsverfahren wird im Auftrag der IAEVG vom Centre for Credentialing and Education (CCE) durchgeführt, das über reichhaltige Erfahrung und hohe Professionalität bei Zertifizierungen im Bereich von Bildung und Beruf verfügt. Die Prüfung und Anerkennung von Studien- und Qualifizierungsprogrammen wird von der IAEVG selbst von einem Panel erfahrener Beratungs- und Ausbildungsexpertinnen und -experten aus verschiedenen Ländern durchgeführt.

Aus dieser Doppelstrategie der Anerkennung von Ausbildungsprogrammen und der individuellen Zertifizierung ergibt sich ein niederschwelliger Zugang für den Erwerb des EVGP-Zertifikats. Zu den Besonderheiten des EVGP zählen außerdem – ohne an dieser Stelle auf die Einzelheiten anderer internationaler Zertifizierungen wie GCDF<sup>4</sup>, ECGC<sup>5</sup> oder EAS<sup>6</sup> eingehen zu können – ein geringer bürokratischer Aufwand, relativ geringe Kosten sowie ein besonderes Augenmerk auf die internationale Dimension beraterischer Kompetenzen. Gerade international anerkannte Kompetenzen und entsprechende Zertifizierungen werden in Zeiten der Globalisierung auf einem zusammenwachsenden Bildungs-, Arbeits- und Beratungsmarkt immer wichtiger für die professionelle Weiterentwicklung und die Karriereplanung von Beratungsfachkräften.

## 4.2 ELGPN: The „Quality-Assurance and Evidence-Base Framework (QAE)“

Das Europäische Netzwerk für eine Politik lebensbegleitender Beratung ist ein Netzwerk der Mitgliedstaaten der EU, das sich die Förderung und Unterstützung nationaler Beratungspolitiken für lebensbegleitende Beratung zum Ziel gesetzt hat. Mit finanzi-

3 Details zum EVGP und Bewerbungsunterlagen stehen in allen vier offiziellen Sprachen der IAEVG auf der Webseite zum Download zur Verfügung: <http://www.iaevg.org>

4 Global Career Development Facilitator: <http://www.cce-global.org/GCDF>

5 European Career Guidance Certificate: <http://www.ecgc.at>

6 European Accreditation Scheme for Careers Guidance Counsellors: <http://www.corep.it/eas>

eller Unterstützung der EU-Kommission werden auf der Basis der beiden bereits erwähnten EU-Ratsresolutionen zur lebensbegleitenden Beratung (EU 2004; EU 2008) gemeinschaftlich Konzepte und Instrumente erarbeitet, die die Länder und die EU als Ganze bei der Entwicklung und Verbesserung ihrer Systeme und Politiken lebensbegleitender Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung unterstützen sollen. Zu den vier Schwerpunktthemen der beiden Arbeitsperioden 2009–2012 gehört auch das Thema „Qualitätssicherung und Evidenzbasierung für Systeme und Politik lebensbegleitender Beratung“ (Arbeitspaket 4; siehe auch ELGPN 2010a und b; ELGPN 2012a).

Im Rahmen des Arbeitspakets 4 wurde von den Mitgliedstaaten ein Qualitätssicherungsrahmen erarbeitet, der sich an dem Input-Prozess-Output-Ansatz orientiert. Er basiert auf jenen fünf Referenzpunkten, die bereits 2004 von den EU-Bildungsministerinnen und -ministern als Europäisches Bezugsinstrument für lebensbegleitende Beratung anerkannt und den Mitgliedstaaten empfohlen wurden (CEDEFOP 2005):

Qualitätsreferenzpunkte	Ausgewählte Qualitätsindikatoren
Einbeziehung von Bürgerinnen und Bürgern sowie Nutzerinnen und Nutzern	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vorhandensein von Informationen über Rechtsansprüche und verfügbare Angebote</li> <li>• Nutzung von Systemen zur Erfassung von Kundenreaktionen</li> <li>• regelmäßige Veröffentlichung/Nutzung von Erhebungen zur Kundenzufriedenheit</li> </ul>
Fachkräftekompetenzen (Beraterinnen- und Beraterkompetenzen)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• national/regional anerkannte definierte Standards</li> <li>• Zertifizierungs-/Akkreditierungssysteme</li> <li>• Voraussetzungen und Verfügbarkeit von Ausbildungen</li> <li>• Supervision vorgeschrieben</li> <li>• professionelles Verhalten und Nutzung geeigneter Methoden</li> </ul>
Verbesserung der Beratungsdienstleistungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• QS-Systeme sind vorhanden, ihre Nutzung ist verpflichtend</li> <li>• definierte Standards für das Beratungsangebot sind vorhanden (Berufsethik, Methodik, Verhältnis Beraterin/Berater-Kundin/Kunde, Umstände der Leistungserbringung, Finanzausstattung, Verwaltungsverfahren, IKT-Ausrüstung, aktualisierte Informationen, Arbeitsmarktdaten, Beratung für Kundinnen und Kunden mit besonderem Beratungsbedarf usw.)</li> <li>• Erarbeitung eines Aktionsplans gemeinsam mit Kundinnen und Kunden</li> <li>• Dokumentation von Beratungsprozess und Beratungsergebnissen</li> <li>• Monitoring zur Beurteilung von Angebotsverbesserungen und Ergebnissen</li> </ul>
Kohärenz des Beratungsangebots	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bestehen eines Beratungsangebots für alle Altersgruppen und/oder Kooperation und Koordinierung unterschiedlicher Beratungsdienste</li> <li>• Vereinbarung gemeinsamer Grundsätze</li> </ul>
Ergebnisse/Wirkungen der Beratung: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lernergebnisse (bezogen auf Individuum)</li> <li>• Auswirkungen am Arbeitsmarkt und in der Wirtschaft</li> <li>• Ergebnisse bei der (Auswirkungen auf die) soziale(n) Eingliederung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• deutliche Verbesserung der Kenntnisse und Kompetenzen von Kunden, berufsbiographische Gestaltungskompetenzen, Grad des Vertrauens, Entscheidungskompetenzen, Integration in die Arbeitswelt usw.</li> <li>• Übergangsquoten in die nächsten Bildungs-, Ausbildungs- oder Beschäftigungsabschnitte</li> <li>• Verbesserung der Verbleibsquoten und Senkung der Abbruchquoten</li> <li>• erfolgreiche Abstimmung von Angebot und Nachfrage auf dem Arbeitsmarkt</li> <li>• Ausmaß und Dauer der Arbeitslosigkeit</li> <li>• Verbesserung des Arbeitskräfteangebots</li> <li>• Kosteneffizienz der Beratung</li> </ul>

Abb. 4: ELGPN-Qualitätsreferenzrahmen und Qualitätsindikatoren – 2010 (Kurzfassung)

Quelle: nach ELGPN 2010b, S. 23

Die hier wiedergegebene Kurzübersicht über die Qualitätsindikatoren verdeutlicht bereits das breite Spektrum an Qualitätsmerkmalen, die im Rahmen eines Qualitätsentwicklungsmodells zu berücksichtigen sind. In der ausführlichen (englischen) Fassung des Berichts sind diese nach Input-, Prozess- und Output/Outcome-Faktoren weiter ausdifferenziert (ELGPN 2010a, Annex 5).

Eine wichtige Anforderung an Qualitätsrahmen, die ja von Politik und Praxis auch genutzt werden sollen, ist zum einen die Überschaubarkeit und Handhabbarkeit, zum anderen die politische Anerkennung und Durchsetzbarkeit. Der Qualitätsrahmen 2010 des ELGPN hat diese Anforderungen nur bedingt erfüllt. Daher haben sich die ELGPN-Mitglieder in der zweiten Arbeitsperiode (2011–2012) dazu entschlossen, die Fülle an Merkmalen und Indikatoren auf eine begrenzte Anzahl an nachprüfbar Faktoren zu beschränken, die durch vorhandene oder leicht zu beschaffende Daten zu unterlegen sind. Ein verstärktes Augenmerk wurde zudem bei den Ergebnissen und Wirkungen der Beratung auf Kosten-Nutzen-Aspekte gelegt – für das Individuum und für die Gesellschaft als Ganze bzw. für die jeweiligen Beratungsanbieter oder Finanziers. Anstelle vorgegebener Standards oder normativer Ausprägungen der einzelnen Qualitätsmerkmale wird ein Kontinuum von Ausprägungsgraden angeboten, auf dem sich das einzelne Land oder der einzelne Beratungsanbieter selbst einstufen kann.

Dieser deutlich vereinfachte Qualitätsrahmen (Abb. 5) ist Teil des vom ELGPN entwickelten „European Resource Kit“, das politisch Verantwortlichen und Entscheiderinnen und Entscheider im Bereich der Bildungs- und Berufsberatung Instrumente an die Hand gibt, mit denen sie die Beratungssituation in ihren Ländern einschätzen, reflektieren und ggf. Maßnahmen zur Verbesserung einleiten können. In der nächsten Arbeitsphase des ELGPN ab 2013 soll dieses Instrument in den Mitgliedsländern des ELGPN erprobt werden.

<b>Quality element 1: Practitioner competence</b>		
Ad hoc arrangements not framed by policy	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Highly regulated ‘register’ or ‘licence to practise’ arrangements
<b>Quality element 2: Citizen/user involvement</b>		
Fragmented and/or ‘one-off’ user satisfaction surveys	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Highly organised quality assurance and evidence-based systems that involve users actively in the design and development of services
<b>Quality element 3: Service provision and improvement</b>		
Absence of a career management skills framework, linked to access to services by key priority groups	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Total quality management system in place that also captures data on career management skills, levels of investments and added-value returns
<b>Quality element 4: Cost-benefits to governments</b>		
No information held on cost-benefits to governments	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Immediate, medium and long-term calculated savings to the public purse in the form of economic and/or social returns on investment (SROI)
<b>Quality element 5: Cost-benefits to individuals</b>		
Limited information on added-value returns as a result of individuals participating in careers services	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Evidence of ongoing longitudinal tracking and studies that measure the impact of differing careers interventions in differing settings

**Abb. 5:** ELGPN Quality-Assurance and Evidence-Base Framework (QAE) – 2012

Quelle: ELGPN 2012a, S. 47

### 4.3 Deutschland: „Offener Koordinierungsprozess Qualitätsentwicklung“

Bis auf einige Rahmenregelungen im Sozialgesetzbuch I und III gibt es in Deutschland keine gesetzlich fixierten Standards für die Qualität der Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung oder für die Qualifikation des dort tätigen Beratungspersonals, sondern jeweils unterschiedliche, singuläre Lösungen – manchmal auch gar keine. Einige Verbände haben für ihren Bereich Qualitätsstandards und Anforderungen an die Kompetenzen der Beratenden erstellt. Deren Verbindlichkeit geht jedoch nicht über die jeweiligen Verbandsmitglieder hinaus. Öffentliche Auftraggeber für Bildungs-, Arbeitsmarkt- oder Beratungsdienstleistungen (z. B. Bundes- oder Landesministerien oder die Bundesagentur für Arbeit) definieren in ihren Ausschreibungen die für sie jeweils gültigen Qualitätsanforderungen. Diese erschöpfen sich meist in formalen und prozessualen Vorgaben, Anforderungen an professionelle Qualitätsstandards für Beratung sind dort eher selten zu finden (siehe hierzu ausführlicher: *nfb* 2011, S. 17).

Da Qualitätssiegel oder Zertifizierungen zunehmend einen Wettbewerbsvorteil darstellen, haben sich viele Weiterbildungs- und Beratungsanbieter nach einem der marktgängigen Qualitätsmanagement-Systeme zertifizieren lassen – viele nach der Lernerorientierten Qualitätstestierung in der Weiterbildung (LQW) bzw. der Kundenorientierten Qualitätstestierung in der Beratung (KQB) (siehe Anhang 1).

Die meisten Qualitätssicherungssysteme sind in der Regel eher organisations- und prozessorientiert ausgerichtet, nicht an inhaltlich definierten Qualitätsanforderungen guter Bildungs- und Berufsberatung. Hier setzt das vom *nfb* und dem IBW der Universität Heidelberg durchgeführte Projekt an. Ziel des Verbundvorhabens, das vom BMBF gefördert wird, ist die Entwicklung gemeinsamer Leitlinien und Standards für die Qualität in der Beratung und für die Professionalität der Beratenden. Die Projektziele im Einzelnen:

- Entwicklung gemeinsamer **Qualitätsmerkmale (QMM)** für die Beratung auf der Basis eines gemeinsamen Beratungsverständnisses und einer Eingrenzung des Beratungsfeldes
- Entwicklung eines **Kompetenzprofils** als Orientierungsrahmen für Aus- und Fortbildung, für Kompetenzerfassung und -bewertung für Beratungsanbieter sowie zur Selbstreflexion für Beratende
- Entwicklung eines **Qualitätsentwicklungsrahmens (QER)** mit Handreichungen zur Unterstützung der Qualitätsarbeit in den Beratungseinrichtungen einschließlich einer **Erprobung** des QER und der Qualitätsmerkmale in 19 Einrichtungen
- Entwicklung von Strategieempfehlungen zur **nachhaltigen Verankerung** von Qualität und Professionalität in der Beratung in Deutschland

Als Arbeitsmethode wurde ein „offener Koordinierungsprozess“ gewählt, in dem relevante Akteurinnen und Akteure sowie Expertinnen und Experten aus dem Feld einbezogen werden, um sich in einem gemeinsamen Verständigungsprozess über das, was gute Beratung ist und was gute Beraterinnen und Berater können müssen, zu einigen. Entlehnt wurde dieses Vorgehen von der in der EU üblichen „Open Method

of Coordination“. Hierbei handelt es sich um eine Form der Politik- und Strategieentwicklung, die alle Akteure und Akteurinnen auf freiwilliger Basis einbezieht und durch die Vielzahl von Perspektiven eine neue, gemeinsame Qualität der Ergebnisse erreichen kann – nicht nur den „kleinsten gemeinsamen Nenner“. In dem vom *nfb* und dem IBW der Universität Heidelberg durchgeführten Projekt wurden zahlreiche Akteurinnen und Akteure sowie Expertinnen und Experten aus dem Feld in den Prozess einbezogen, die über einen Zeitraum von gut zwei Jahren in zwei Arbeitsgruppen die Qualitätsmerkmale und das Kompetenzprofil sowie einen sechsstufigen Qualitätsentwicklungsrahmen entwickelt und dessen Erprobung begleitet haben. Eine solche breite Beteiligung gesellschaftlicher Gruppen ist erforderlich, weil Qualität nicht ausschließlich aus ethischen Wurzeln oder wissenschaftlichen Erkenntnissen abgeleitet werden kann, sondern immer auch das Ergebnis eines Aushandlungsprozesses zwischen den am Prozess beteiligten Akteurinnen und Akteuren und deren Ansprüchen an das „Produkt“ Beratung ist („Multi-Akteurs-Perspektive“, siehe Abb. 1).

Grundlage für die gemeinsame Erarbeitung der Qualitätsmerkmale und des Kompetenzprofils war das am IBW der Universität Heidelberg entwickelte „Systemische Kontextmodell“ von Beratung. Dieses geht davon aus, dass Beratungsprozesse in einen gesellschaftlichen und organisationalen Kontext eingebettet sind und zudem von den jeweiligen Systemen der Ratsuchenden und der Beratenden beeinflusst werden (Abb. 6).

Entsprechend orientieren sich die Qualitätsmerkmale ebenso wie die Kompetenzen der Beratenden an diesen systemischen Ebenen. Es gibt Qualitätsanforderungen bzw. Kompetenzen, die sich auf den Beratungsprozess (*P-Merkmale*) beziehen, auf die Beratenden (*B-Merkmale*), auf den Ratsuchenden (*R-Merkmale*), auf die Organisation (*O-Merkmale*) und auf den gesellschaftlichen Kontext (*G-Merkmale*). Zusätzlich gibt es eine Gruppe von übergreifenden Merkmalen/Kompetenzen (*Ü-Merkmale*), die kennzeichnend für Beratung als einer sozialen Dienstleistung sind. Jedes einzelne der 19 Qualitätsmerkmale und jede einzelne der 20 Kompetenzen, die im Rahmen des Projekts von den Expertinnen und Experten erarbeitet wurden, wurden definiert, beschrieben und durch Indikatoren konkretisiert, die sich wiederum sowohl auf das *beraterische* als auch auf das *organisationale* und das *politische Handeln* beziehen (Liste der Qualitätsmerkmale und der Kompetenzen siehe Anhang 2a und 2b).

Gegenstand der Erprobung in den 19 Beratungseinrichtungen waren der zuvor entwickelte sechsstufige Qualitätsentwicklungsrahmen und die 19 Qualitätsmerkmale mit ihren insgesamt über 180 einzelnen Indikatoren. Als Ergebnis der Erprobung zeigte sich bei den teilnehmenden Einrichtungen eine hohe Motivation, den Prozess zu durchlaufen. Der Qualitätsentwicklungsrahmen und die Qualitätsmerkmale wurden als wertvolle Hilfsmittel zur Selbstreflexion und zur Optimierung des eigenen *beraterischen* und *organisationalen Handelns* eingeschätzt und die Qualitätsmerkmale als zutreffend und wichtig für die Beratungsqualität erkannt. Darüber hinaus betonten die Einrichtungen, dass die Orientierung an den wissenschaftlich fundierten und gemeinsam erarbeiteten Qualitätsmerkmalen und die Beteiligung an diesem von

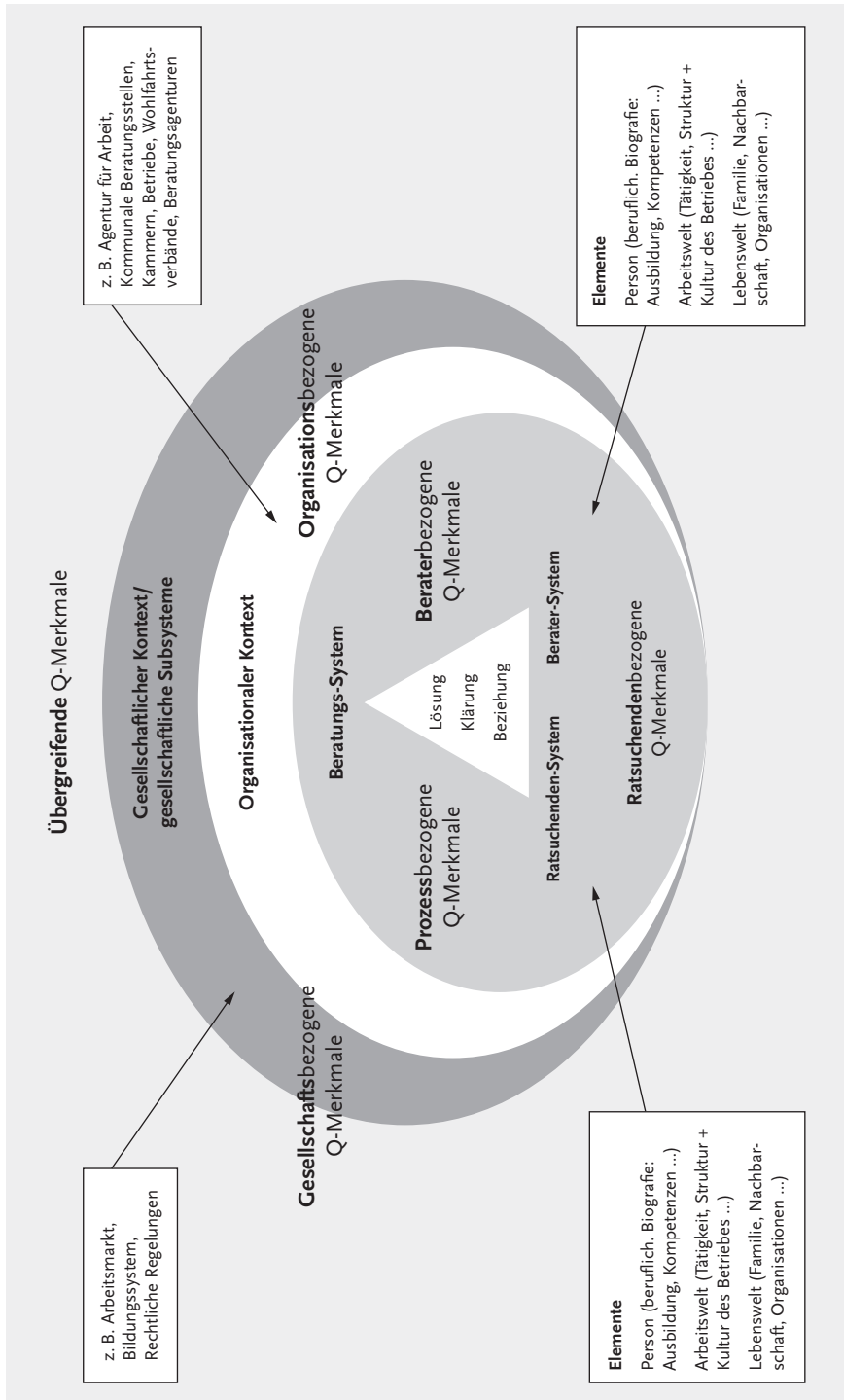


Abb. 6: Systemisches Kontextmodell von Beratung

Quelle: Schiersmann et al. 2008, S. 16

der Universität Heidelberg begleiteten Qualitätsentwicklungsprozess auch ein wichtiges Argument gegenüber Vorgesetzten und Geldgebern darstellen, z. B., wenn es um Arbeitsorganisation, Ressourcen oder fachliche Vorgaben geht.

Die Projektergebnisse wurden am 19. Januar 2012 auf einer Konferenz in Berlin vorgestellt und mit Praktikerinnen und Praktikern sowie politisch Verantwortlichen hinsichtlich der Implementationschancen diskutiert (*nfb*/Forschungsgruppe Beratungsqualität 2012b). Die Resonanz war durchweg positiv, auch wenn sich nicht alle politischen Entscheider dazu durchringen konnten, eine verbindliche Einführung in ihren jeweiligen Verantwortungsbereichen zuzusagen. Hierzu – so die mehrheitliche Meinung – bedürfe es noch weiterer Vorarbeiten.

Gegenwärtig werden die Ergebnisse und Instrumente in mehreren Regionalworkshops bei Beratungseinrichtungen und Verbänden bekannt gemacht. Das Anschlussprojekt „Beratungsqualität in Bildung, Beruf und Beschäftigung – Implementierungsstrategien und wissenschaftliche Fundierung“ widmet sich der Weiterentwicklung und Evaluation der Instrumente und ihrer Anwendung im Rahmen einer erweiterten Erprobung. Darüber hinaus sollen im Konsens mit relevanten politischen Akteuren aus den verschiedenen Beratungsfeldern die Qualitätsmerkmale zu *verbindlichen Standards weiterentwickelt werden*. Im Rahmen einer Machbarkeitsstudie sollen die Möglichkeiten einer *Qualitätstestierung* auf der Basis der Qualitätsmerkmale und des Kompetenzprofils untersucht werden. Des Weiteren werden im Rahmen des Anschlussprojekts Instrumente zur Erfassung, Dokumentation und Bewertung von Kompetenzen der Beratenden (auch der informell erworbenen) entwickelt. Das gemeinsame Vorhaben läuft bis Juli 2014 und wird wiederum durch das BMBF gefördert. Näheres zum Projekt ist der Webseite [www.beratungsqualitaet.net](http://www.beratungsqualitaet.net) zu entnehmen.

## 5 Beratungsqualität – Künftige Herausforderungen

„Quality is a journey, not a destination“! Wo entlang und wie kann die Reise weitergehen?

Die hier vorgestellten nationalen und internationalen Ansätze zur Stärkung der Qualität und Professionalität der Beratung stellen wichtige Meilensteine auf dem Weg zu mehr Qualität und Professionalität in der Beratung dar. Sie haben in vielen Ländern zu einer verbesserten Wahrnehmung des gesellschaftlichen Handlungsfeldes Bildungs- und Berufsberatung und seiner Rolle und Bedeutung für individuelles Wohlergehen, gesellschaftliche Teilhabe und ökonomische Entwicklung geführt. Und sie haben wichtige Grundlagen gelegt für notwendige Weiterentwicklungen sowohl bei der professionellen Umsetzung als auch was die politische Akzeptanz und Durchsetzbarkeit der entwickelten Instrumente betrifft und nicht zuletzt im Hinblick auf die Identifizierung des weiteren Forschungsbedarfs.

Auf der *Fachebene* müssen alle Instrumente noch hinsichtlich ihrer beratungsfeldspezifischen Anwendbarkeit getestet und ggf. erweitert werden. Es wäre irrig anzuneh-

men, dass ein Kompetenzprofil oder ein Katalog von Qualitätsmerkmalen grundsätzlich auf alle Anbieter und alle Beratungssettings eins zu eins übertragbar wäre.

Auf der *fachpolitischen Ebene* müssen wir für *mehr Verbindlichkeit* von Qualitätsrahmen, Qualitätsstandards und eine *bessere Qualifizierung* der Beraterinnen und Berater nach einem anerkannten Kompetenzprofil kämpfen. Dies impliziert einerseits die Frage nach der Einführung von anerkannten Zertifizierungen oder Akkreditierungen. Hier bedarf es noch umfangreicher Analysen, um die Machbarkeit und Akzeptanz im jeweils gegebenen Umfeld zu prüfen. Mit der Forderung nach mehr Verbindlichkeit von Qualitätsstandards ist andererseits auch die Frage nach einer Kontrolle verbunden und danach, wer diese Aufgabe wahrnehmen sollte und wie diese wirksam durchgesetzt werden kann.

An *Politik und Verwaltungen* stellt sich zudem die Frage, welche *förderpolitischen* Konsequenzen die Einführung von Qualitätsstandards in der Beratung bei der Vergabe von öffentlichen Aufträgen, z. B. im Bereich der Arbeitsmarktdienstleistungen oder bei sonstigen einschlägigen Förderprogrammen, haben soll. Kann die Vergabe von Aufträgen und Fördermitteln an beratungsspezifische Qualitätsauflagen gebunden werden?

Und – last but not least – sind auf der *wissenschaftlichen Ebene* noch viele Fragen ungeklärt und bedürfen weiterer Bearbeitung. Das heißt auch, dass für diese Forschung Ressourcen zur Verfügung gestellt werden müssen:

- Im Rahmen der Evaluations- und Wirkungsforschung müssen Methoden und Instrumente entwickelt und Längsschnittstudien durchgeführt werden, um mit größerer Evidenz die Wirkungen und den Nutzen von guter Beratung feststellen zu können – bis hin zu ökonomischen Kosten-Nutzen-Analysen.
- In der Kompetenzforschung bedarf es der Entwicklung von spezifischen Kompetenzerfassungsinstrumenten, die die Kompetenzfeststellung, Dokumentation und Bewertung auch von informellen bzw. nicht ausschließlich im Feld der Bildungs- und Berufsberatung erworbenen Kompetenzen ermöglichen. Dies wiederum ist Voraussetzung für eine Zertifizierung.

Wissenschaft, Praxis und Politik sind gleichermaßen gefordert, die Reise gemeinsam weiter fortzusetzen!



## Literatur

---

- Arbeitsmarktservice Österreich (Hg.) (2011):** Kompetent in Bildungs- und Berufsberatung. Eine exemplarische Synopse nationaler und internationaler Aktivitäten zur Kompetenzentwicklung von Bildungs- und BerufsberaterInnen. Autorinnen: Steiner, K. & Poschalko, A. Wien: AMS
- CEDEFOP (Hg.) (2004):** Strategien zur Bildungs- und Berufsberatung: Trends, Herausforderungen und Herangehensweisen in Europa. Ein Synthesebericht des CEDEFOP von Ronald G. Sultana, CEDEFOP Panorama Series, Heft 2, Luxemburg
- CEDEFOP (Hg.) (2005):** Verbesserung der Politik und Systeme der lebensbegleitenden Bildungs- und Berufsberatung. Anhand von gemeinsamen europäischen Bezugsinstrumenten. Luxemburg: Amt für amtliche Veröffentlichungen der Europäischen Gemeinschaften
- CEDEFOP (Hg.) (2009):** Professionalising Career Guidance. Practitioner competences and qualification routes in Europe. CEDEFOP Panorama Series, Heft 164, Luxemburg
- CEDEFOP (Hg.) 2011:** Lifelong Guidance across Europe – Policy Progress and Future Prospects. Working Paper 11. Luxemburg: Amt für amtliche Veröffentlichungen der Europäischen Gemeinschaften
- Dausien, B. (2011):** Das „beratene Selbst“ – Anmerkungen zu Bildungsbiografien im gesellschaftlichen Wandel und Strategien ihrer professionellen Bearbeitung. In: Hammerer, M., Kanelutti, E. & Melter, I. (Hg.): Zukunftsfeld Bildungs- und Berufsberatung. Neue Entwicklungen aus Wissenschaft und Praxis. Bielefeld: W. Bertelsmann Verlag
- dvb – Deutscher Verband für Bildungs- und Berufsberatung e. V. (Hg.) (2007):** Berufsbild „Berufsberater/Berufsberaterin“. Online unter [http://www.dvb-fachverband.de/fileadmin/downloads/Berufsbild\\_17.11.07.pdf](http://www.dvb-fachverband.de/fileadmin/downloads/Berufsbild_17.11.07.pdf)
- dvb – Deutscher Verband für Bildungs- und Berufsberatung e. V. (Hg.) (2009):** Qualitätsstandards für berufliche Beratung. Online unter [http://www.dvb-fachverband.de/fileadmin/downloads/Quali-Standards\\_Beratung\\_12\\_09.pdf](http://www.dvb-fachverband.de/fileadmin/downloads/Quali-Standards_Beratung_12_09.pdf)
- ELGPN (Hg.) (2010a):** Lifelong Guidance Policies – Work in Progress. A Report on the Work of the European Lifelong Guidance Policy Network 2008–2010, Jyväskylä. Online unter <http://www.elgpn.eu>
- ELGPN (Hg.) (2010b):** Politik für eine lebensbegleitende Bildungs- und Berufsberatung: Stand der Arbeiten. Bericht über die Tätigkeit des Europäischen Netzwerks für eine Politik lebensbegleitender Beratung (ELGPN) 2009–2010. Kurzbericht. Online unter <http://www.forum-beratung.de/europaeisches-netzwerk-fr-beratung-elgpn/index.html>
- ELGPN (Hg.) (2012a):** Lifelong Guidance Policy Development: A European Resource Kit. Jyväskylä
- ELGPN (Hg.) (2012b):** European Lifelong Guidance Policies: Progress Report 2011–12. A Report on the Work of the European Lifelong Guidance Policy Network 2011–12. Jyväskylä (eine deutschsprachige Übersetzung wird voraussichtlich ab Januar 2013 zur Verfügung stehen)

- EU – Rat der Europäischen Union (Hg.) (2004):** Entschließung des Rates und der im Rat vereinigten Vertreter der Regierungen der Mitgliedstaaten über den Ausbau der Politiken, Systeme und Praktiken auf dem Gebiet der lebensbegleitenden Beratung in Europa. Doc 9286/04. Brüssel
- EU – Rat der europäischen Union (Hg.) (2008):** Entschließung des Rates und der im Rat vereinigten Vertreter der Regierungen der Mitgliedstaaten zu einer besseren Integration lebensumspannender Beratung in die Strategien für lebenslanges Lernen. Doc 15030/08. Brüssel
- Hughes, D. (2011):** Building the Evidence-Base for Careers Work: In Search for the ‘Holy Grail’. In: Kraatz, S. & Ertelt, B.-J. (Hg.) Professionalisation of Career Guidance in Europe. Training, Guidance Research, Service Organisation and Mobility. Tübingen: DGTV Verlag
- IAEVG (Hg.) (1995):** Ethische Standards. Verabschiedet auf der IAEVG-Generalversammlung der Internationalen Vereinigung für Bildungs- und Berufsberatung (IVBBB) am 8. August 1995. Online unter <http://www.aiosp.org/iaevg/nav.cfm?lang=3&menu=1&submenu=2>
- IAEVG (Hg.) (2003):** Internationale Kompetenzen für Bildungs- und Berufsberater. Verabschiedet auf der IAEVG-Generalversammlung am 4. September in Bern. Online unter <http://www.aiosp.org/iaevg/nav.cfm?lang=3&menu=1&submenu=5>
- Jenschke, B. (2012):** History of IAEVG 1951–2011. Chronicle, Policies and Achievements of the Global Guidance Community. Bielefeld: W. Bertelsmann Verlag. Online unter <http://www.wbv-open-access.de>
- Nestmann, F., Engel, F. & Sickendiek, U. (Hg.) (2004):** Das Handbuch der Beratung. Band 1 und 2. Tübingen: DGTV-Verlag
- nfb (Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung) (Hg.) (2011):** Lebensbegleitende Bildungs- und Berufsberatung in Deutschland. Strukturen und Angebote. Berlin: nfb
- nfb (Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung)/Forschungsgruppe Beratungsqualität am IBW (Institut für Bildungswissenschaft) der Universität Heidelberg (Hg.) (2011):** Qualitätsmerkmale guter Beratung – Erste Ergebnisse aus dem Verbundprojekt: Koordinierungsprozess Qualitätsentwicklung in der Beratung für Bildung, Beruf und Beschäftigung. Berlin/Heidelberg
- nfb (Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung)/Forschungsgruppe Beratungsqualität am IBW der Universität Heidelberg (Hg.) (2012a):** Kompetenzprofil für Beratende. Ergebnis aus dem Verbundprojekt: Offener Koordinierungsprozess Qualitätsentwicklung in der Beratung für Bildung, Beruf und Beschäftigung. Berlin/Heidelberg
- nfb (Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung)/Forschungsgruppe Beratungsqualität am IBW der Universität Heidelberg (Hg.) (2012b):** Ergebnisse des Offenen Koordinierungsprozesses Qualitätsentwicklung. Berlin/Heidelberg

**nfb (Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung)/Forschungsgruppe Beratungsqualität am IBW der Universität Heidelberg (Hg.) (2012c):** Perspektiven guter Beratung – Weiterentwicklung der Qualität und Professionalität in der Bildungs- und Berufsberatung. Dokumentation der Konferenz zum Verbundvorhaben „Offener Koordinierungsprozess Qualitätsentwicklung in der Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung“. Berlin, 19. Januar 2012: *nfb*

**OECD (Hg.) (2004):** Career Guidance and Public Policy. Bridging the Gap. Paris: OECD.  
Online unter <http://www.oecd.org/dataoecd/33/45/34050171.pdf>

**OECD/EU (Hg.) (2004):** OECD/Europäische Kommission (Hg.): Berufsberatung. Ein Handbuch für Politisch Verantwortliche. Luxemburg: OECD/EU

**Repetto, E. et al. (2008):** International Competencies for Educational and Vocational Guidance Practitioners: An IAEVG Trans-National Study. In: International Journal for Educational and Vocational Guidance (IJEVG) 2008/3, S. 135–195

**Schiersmann, C., Bachmann, M., Dauner, A. & Weber, P. (2008):** Qualität und Professionalität in Bildungs- und Berufsberatung. Bielefeld: W. Bertelsmann Verlag

### Internetquellen

**BerufsBeratungsRegister (BBR):** <http://www.bbregister.de>

**Deutscher Verband für Bildungs- und Berufsberatung e. V. (dvv):** <http://dvv-fachverband.de>

**IAEVG (Internationale Association for Educational and Vocational Guidance):**

<http://www.iaevg.org>

**ICCDPP (International Centre for Career Development and Public Policy):**

<http://www.iccdpp.org>

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

<http://www.forum-beratung.de>

**Projekt Beratungsqualität:** <http://www.beratungsqualitaet.net>

# Anhang

## Anhang 1: Ausgewählte internationale und nationale Qualitäts- und Kompetenzrahmen – Webseiten und Erläuterung der Abkürzungen

### International

- CEDEFOP: Practitioner Competences and Qualification Routes in Europe, [http://www.cedefop.europa.eu/EN/Files/5193\\_de.pdf](http://www.cedefop.europa.eu/EN/Files/5193_de.pdf)
- ECGC: European Career Guidance Certificate, <http://www.ecgc.at/index.php>
- ELGPN: Quality Assurance and Evidence-Base Framework: [http://ktl.jyu.fi/img/portal/8465/ELGPN\\_report\\_2009-10.pdf?cs=1284966063](http://ktl.jyu.fi/img/portal/8465/ELGPN_report_2009-10.pdf?cs=1284966063)
- ERASMUS Academic Network NICE: University Network for Innovation in Guidance and Counselling in Europe (NICE), [http://www.nice-network.eu/the\\_nice\\_network.html](http://www.nice-network.eu/the_nice_network.html)
- GCDF: Global Career Development Facilitator, <http://www.nbccinternational.org/home/obtain-certification/gcdf>
- IAEVG/AIOSP: Ethische Standards/Internationale Kompetenzen und EVGP – Credential (Educational and Vocational Guidance Practitioner), <http://www.aiosp.org/iaevg/index.cfm?lang=3>
- MEVOC: Quality Manual for Vocational and Educational Counsellors, [http://www.mevoc.net/DE/htm/fs\\_standards.htm](http://www.mevoc.net/DE/htm/fs_standards.htm)

### National

- **Australien:**  
CICA: Career Industry Council of Australia: Professional Standards for Australian Career Development Practitioners, <http://www.cica.org.au/practitioners/standards>
- **Kanada:**  
Canadian Standards and Guidelines, [http://career-dev-guidelines.org/career\\_dev/](http://career-dev-guidelines.org/career_dev/)
- **Deutschland:**
  - dvb-Berufsbild „Berufsberater/Berufsberaterin“
  - dvb-Qualitätsstandards
  - dvb-BBR/Berufsbild, <http://www.bbregister.de/index.htm>
  - LQW (Lernerorientierte Qualitätstestierung für die Weiterbildung) und KQB (Kundenorientierte Qualitätstestierung für Beratungsorganisationen), <http://www.artset-lqw.de>; <http://www.artset-kqb.de>
  - *nfb* und Forschungsgruppe Beratungsqualität am Institut für Bildungswissenschaft (IBW) der Universität Heidelberg: Qualitätsentwicklungsrahmen (QER), Qualitätsmerkmale guter Beratung und Kompetenzprofil für Beratende, <http://www.beratungsqualitaet.net>

- **UK (Großbritannien und Nordirland)**  
IAG Standards (Information. Advice. Guidance),  
[www.lifelonglearning.co.uk/iag/](http://www.lifelonglearning.co.uk/iag/)  
Matrix-Standard, [www.matrixstandard.com](http://www.matrixstandard.com)
- **Frankreich:**  
Verordnung über die Zulassung qualitätsgesicherter öffentlicher Beratung,  
<http://iccdpp.org/tabid/92/articleType/CategoryView/categoryId/55/France.aspx>
- **Island:**  
Lizenzierung für Berater/innen (*aus Sprachgründen wird hier als Sekundärquelle die ELGPN-Veröffentlichung angegeben: ELGPN 2010a, S. 52*)

## Anhang 2a: Überblick über die „Qualitätsmerkmale guter Beratung“

Übergreifende Merkmale (Ü)	
Ü 1	Das Beratungshandeln, das organisationale Handeln sowie das beratungsrelevante politische Handeln orientieren sich an den Bedürfnissen und Ressourcen der Ratsuchenden.
Ü 2	Transparenz des Beratungshandelns, des organisationalen Handelns sowie des beratungsrelevanten politischen Handelns.
Ü 3	Für das Beratungshandeln, das organisationale und das politische Handeln sind ethische Aspekte handlungsleitend.
Ü 4	Sowohl das Beratungshandeln als auch das organisationale Handeln basieren auf fundierten und integrierten Qualitätsstrategien.
Beratungsprozess (P)	
P 1	Die Gestaltung einer für den Beratungszweck angemessenen Beziehung.
P 2	Die Beraterin und der Berater nehmen gemeinsam mit dem/der Ratsuchenden eine adäquate Klärung der Beratungsanliegen und Ziele vor.
P 3	Die Beraterin und der Berater nehmen gemeinsam mit dem/der Ratsuchenden eine Bestandsaufnahme der Ausgangssituation vor.
P 4	Die Beraterin und der Berater leisten adäquate Unterstützung bei der Entwicklung von Lösungen und deren Umsetzung.
Beraterin und Berater (B)	
B 1	Die Beraterin und der Berater sind durch ihre Aus- und kontinuierliche Fortbildung zu professionellem Beraterischen Handeln im Feld Bildung, Beruf und Beschäftigung befähigt. Die Aus- und Fortbildungsinhalte orientieren sich an einem anerkannten Kompetenzprofil.
B 2	Die Beraterin und der Berater orientieren sich bei ihrem Handeln an Standards und konkretisieren diese selbstverantwortlich und reflektiert.
Organisation (O)	
O 1	Die Beratungseinrichtung hat ein spezifisches, an den Bedürfnissen ihrer Zielgruppe ausgerichtetes Leitbild und konkretisiert die Umsetzung durch geeignete Strategien.
O 2	Strukturen, Funktionen und zentrale Prozesse sind identifiziert und werden bei Bedarf optimiert.
O 3	Die bewusste Gestaltung und Weiterentwicklung der Organisationskultur sowie die Art und Weise des Umgangs mit allen beteiligten Akteuren und Akteurinnen wird als ein wichtiger Teil des organisationalen Handelns anerkannt.

O 4	Es steht eine für die Beratungsangebote angemessene Ausstattung zur Verfügung.
O 5	Durch das organisationale Handeln wird ein angemessener Austausch mit der Umwelt im Sinne von Vernetzung und Kooperation gefördert.
Gesellschaft (G)*)	
G 1	Gesellschaftliche Bezüge und Information/Informationsvermittlung
G 2	Förderung der Selbstorganisation bildungs- und berufsbiografischer Entwicklungsprozesse
G 3	Förderung der bildungs- und berufsbezogenen Entwicklung
G 4	Förderung der gesellschaftlichen Teilhabe

\*) Zu den G-Merkmalen vgl. auch die in den europäischen Bezugsinstrumenten (CEDEFOP 2005) und in den Resolutionen des Rates der Europäischen Union formulierten gesellschaftlichen Ziele von Beratung (EU 2004; EU 2008).

Quelle: nfb/Forschungsgruppe Beratungsqualität am IBW der Universität Heidelberg (2011), S. 15; dort auch die ausführliche Beschreibung der Qualitätsmerkmale mit Angabe der Indikatoren zur Erfassung und ausgewählte Messinstrumente

## Anhang 2 b: Kompetenzprofil für Beratende

Übergreifende Kompetenzen (Ü)	
Ü 1	Beratende sind bereit und fähig, sich in ihrem Beratungshandeln, ihrem organisationsbezogenen Handeln sowie ihrem beratungsrelevanten politischen Handeln an den Anliegen und Ressourcen der Ratsuchenden zu orientieren.
Ü 2	Beratende sind bereit und fähig, für alle am Beratungsprozess Beteiligten Transparenz über die strukturellen Rahmenbedingungen der Beratung und den konkreten Beratungsprozess herzustellen.
Ü 3	Beratende sind bereit und fähig, bei ihrer Beratungstätigkeit, ihrem organisationsbezogenen und beratungsrelevanten politischen Handeln im Einklang mit ethischen Prinzipien zu handeln und diese weiterzuentwickeln.
Ü 4	Beratende sind bereit und fähig, sowohl ihr konkretes Beratungshandeln als auch das organisationsbezogene Handeln an einem Qualitätskonzept auszurichten sowie an der Entwicklung und Durchführung dieses Qualitätskonzepts mitzuwirken.
Kompetenzen für das Gestalten von Beratungsprozessen (P)	
P 1	Beratende sind bereit und fähig, einen für den Beratungsgegenstand und den Rahmen der Beratung angemessenen Beziehungsaufbau zu leisten und stabile Rahmenbedingungen zu schaffen, und wirken darauf hin, dass die Ratsuchenden aktiv und angstfrei mitarbeiten.
P 2	Beratende sind bereit und fähig, im Dialog mit den Ratsuchenden eine adäquate Klärung der Beratungsanliegen und Erwartungen der Ratsuchenden vorzunehmen sowie einen dem Beratungsangebot angemessenen Kontrakt als Grundlage für die Beratung zu entwickeln.
P 3	Beratende sind bereit und fähig, gemeinsam mit den Ratsuchenden eine auf deren Anliegen bezogene Bestandsaufnahme vorzunehmen und Erkenntnisprozesse zu unterstützen, die eine Neubewertung der Situation ermöglichen.
P 4	Beratende sind bereit und fähig, mit den Ratsuchenden Lösungsperspektiven und bei Bedarf Handlungskonzepte zu erarbeiten.

Kompetenzen mit Bezug auf Ratsuchende (R)	
R 1	Beratende sind bereit und fähig, ihr Wissen über biografische Übergänge und lebensphasenbedingte Entwicklungsprozesse in ihr Beratungshandeln fallbezogen einzubringen.
R 2	Beratende sind bereit und fähig, ihr Wissen um Persönlichkeitsentwicklung in Bezug auf individuelle Persönlichkeitsmerkmale und Verhaltensweisen der Ratsuchenden in angemessener Weise in ihrem Beratungshandeln einzusetzen.
R 3	Beratende sind bereit und fähig, das jeweilige soziale Umfeld von Ratsuchenden – Lebensbedingungen, Bildung, Zugehörigkeit zu Gemeinschaften, Familiensituationen, Berufsumfeld – zu berücksichtigen.
R 4	Beratende sind bereit und fähig, im Umgang mit Diversität relevantes Wissen und Erfahrungen einzusetzen.
Kompetenz zur professionellen (Selbst-)Reflexion (B)	
B	Beratende sind bereit und fähig, ihr Beratungshandeln – auch im Rahmen des gesellschaftlichen und organisationalen Kontextes – zu reflektieren.
Kompetenzen für das Mitgestalten der Organisation (O)	
O 1	Beratende sind bereit und fähig, Leitbild-, Angebots- und Strategieentwicklung in ihrer Organisation zu initiieren und zu gestalten.
O 2	Beratende sind bereit und fähig, sich an der Gestaltung der formalen Organisation und der relevanten Prozesse zu beteiligen.
O 3	Beratende sind bereit und fähig, eine transparente und gelebte Organisationskultur zu unterstützen und eine konstruktive Kommunikations-, Entscheidungs-, Kooperations- und Konfliktkultur aktiv mitzugestalten.
O 4	Beratende sind bereit und fähig, die für eine professionelle Beratung erforderlichen Rahmenbedingungen eines Angebotes – Inhalt, Dauer, Ziele, Zielgruppen sowie Parameter wie Öffnungszeiten, Räume, Ausstattung – festzustellen und fachlich überzeugend zu begründen.
O 5	Beratende sind bereit und fähig, das eigene fachliche Netzwerk sowie das weitere gesellschaftliche Umfeld in Bezug auf sach- und adressatengerechte Informationen, Kooperationen und Vernetzungen zu nutzen und weiterzuentwickeln.
Gesellschaftsbezogene Kompetenzen (G)	
G 1	Beratende sind bereit und fähig, das Fachwissen aus dem relevanten gesellschaftlichen Umfeld in ihre Praxis einzubringen.
G 2	Beratende sind bereit und fähig, ihr Beratungshandeln an gesellschaftlich und organisational relevanten Zielsetzungen zu orientieren und zum Entwickeln der Beratungsangebote im Sinne dieser Zielsetzungen beizutragen.

Quelle: nfb/Forschungsgruppe Beratungsqualität am IBW der Universität Heidelberg (2012a), S. 12; dort auch die ausführliche Beschreibung der Qualitätsmerkmale mit Angabe der Indikatoren zur Erfassung und ausgewählte Messinstrumente