

Qualitätsmerkmale guter Beratung

Stellungnahme des Vorstandes der Deutschen Gesellschaft für Beratung (DGfB e.V.)

Der Vorstand der Deutschen Gesellschaft für Beratung (DGfB) begrüßt die Veröffentlichung der ersten Ergebnisse aus dem Verbundprojekt „Koordinierungsprozess Qualitätsentwicklung in der Beratung für Bildung, Beruf und Beschäftigung“.

Herausgeber des Dokuments mit dem anspruchsvollen Titel „Qualitätsmerkmale guter Beratung“ ist das Nationale Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung (nfb) gemeinsam mit der Forschungsgruppe Beratungsqualität am Institut für Bildungswissenschaft der Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg.¹

In der Broschüre werden neunzehn Qualitätsmerkmale vorgeschlagen und mit Indikatoren versehen, die eine systematische Bewertung beraterischen, organisationalen und politischen Handelns ermöglichen sollen. Ziel des Koordinierungsprozesses ist es, möglichst alle Verantwortlichen (Berater/-innen, Beratungsorganisationen und politische Akteure) in die angestrebte Entwicklung von verbindlichen Qualitätsleitlinien für die Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung einzubeziehen. Auf Grundlage der vorgelegten Qualitätsmerkmale sollen in den weiteren Schritten des „Offenen Koordinierungsprozesses“ Standards für qualifizierte Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung entwickelt werden, die sich dann auch in gesetzlichen Rahmenbedingungen („Rahmung“) niederschlagen sollen.

Inhaltliche Übereinstimmungen

Als deutscher Dachverband für Beratung stellt die DGfB erfreut weitgehende inhaltliche Übereinstimmung des Dokuments mit ihrem eigenen Beratungsverständnis fest, das von den Mitgliedsverbänden der DGfB mit ihren über 30.000 Beratern/innen bereits im Jahr 2008 vereinbart und veröffentlicht wurde.² Unter anderem ist hervorzuheben:

- Beratung wird in beiden Dokumenten mit ihrer „Einbindung in institutionelle, rechtliche, ökonomische und berufsethische Rahmenbedingungen“ [DGfB 2008, S. 3] dargestellt. Dieser Zusammenhang wird in den „Merkmale guter Beratung“ unter Verwendung des Systembegriffs besonders herausgearbeitet. Besonders hilfreich scheint dabei die Entfaltung der vorgelegten Leitlinien auf beraterisches, organisationales und politisches Handeln.
- Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung wird als professioneller, reflexiver und ergebnisoffener Prozess betrachtet [nfb 2011, S. 10]. Damit besteht grundsätzliche Übereinstimmung mit dem Beratungsverständnis der DGfB.
- Hervorzuheben ist auch das gemeinsame Anliegen, Beratung zu professionalisieren.

1 [nfb 2011] Nationales Forum für Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung (nfb) und Forschungsgruppe Beratungsqualität am Institut für Bildungswissenschaft der Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg (Hrsg.): Qualitätsmerkmale guter Beratung. Erste Ergebnisse aus dem Verbundprojekt: Koordinierungsprozess Qualitätsentwicklung in der Beratung für Bildung, Beruf und Beschäftigung, Berlin/Heidelberg 2011. http://www.beratungsqualitaet.net/upload/Menu_Operational/Veroffentlichungen/Veroffentlichungen_aus_Projekt/Broschre_BQ_Internet_NEU.pdf (21.11.2011)

2 [DGfB 2008] Deutsche Gesellschaft für Beratung: Beratungsverständnis. Köln 2008. <http://www.dachverband-beratung.de/dokumente/Beratung.pdf> (21.11.2011)

- Gemeinsam ist ebenfalls der Anspruch, durch die formulierten Leitlinien Ratsuchenden Orientierung zu bieten. Dies ist eine wichtige Aufgabe im Sinne des Verbraucherschutzes.

Akzeptanz möglichst vieler Akteure schaffen durch Partizipation

Ausdrückliches Ziel des Koordinationsprozesses ist es, in einem breiten Prozess möglichst viele Akteure an der Entwicklung von Qualitätsstandards zu beteiligen. Nach Vorlage der Qualitätsmerkmale und Indikatoren sollen im nächsten Schritt Kompetenzprofile für Beratende entwickelt werden. Außerdem zielt der Koordinierungsprozess auf die Entwicklung eines Qualitätsentwicklungsrahmens (QER) und von „Strategieempfehlungen für die nachhaltige Verankerung und Umsetzung der Leitlinien zur Qualität und Professionalität im Feld Bildung, Beratung und Beschäftigung.“ [nfb 2011, S. 6]

In diesem „Bottom-Up-Prozess“ soll die Akzeptanz der Akteure durch ein hohes Maß an Partizipation früh gewonnen werden. Dabei nimmt der „Offene Koordinierungsprozess“ auch die politischen Akteure und die bundesweiten und europäischen Prozesse zur Entwicklung von Qualitätsstandards in den Blick.

Problematisch: Die Ausrichtung auf allgemeine Beratungsstandards

Die abstrakte, von Wissenschaft und Verwaltungsdeutsch geprägte Sprache des Dokuments lässt manches offen und bietet als Grundlegendokument Interpretationsspielräume. Der Prozess scheint letztendlich ausgerichtet auf die Schaffung gesetzlicher Rahmenbedingungen für die Beratung.

Es fällt auf, dass sowohl der Titel „Qualitätsmerkmale guter Beratung“ als auch grundlegende Aussagen zum Prozess, wie z.B. die Feststellung, der offene Koordinierungsprozess bilde „einen Meilenstein für die Entwicklung und Aushandlung von Standards für die Beratung in Deutschland“ [nfb 2011, S. 7], auf die Einschränkung des Beratungsfeldes auf Bildung, Beruf und Beschäftigung verzichtet. Hier zeigt sich ein Anspruch, Standards für Beratung ganz allgemein zu schaffen, wenngleich der Koordinierungsprozess bis heute ausschließlich Akteure aus dem Feld der Bildungs- und Berufsberatung einbezogen hat.

Eine solche Ausweitung des Gegenstands ist aus unserer Sicht nicht hinnehmbar. Bei der Schaffung allgemein gültiger Standards für gute Beratung sind im Rahmen des gewählten Verfahrens „Offener Koordinierungsprozess“ dringend *alle* relevanten Akteure einzubeziehen, soll der Anspruch, partizipativ zu sein, ernst genommen werden. Die DGfB steht zur Mitarbeit zur Verfügung.

Erst die Merkmale – dann die Standards?

Die vorgelegte Broschüre stellt als erstes Arbeitsergebnis Qualitätsmerkmale guter Beratung vor. Qualitätsmerkmale werden mit Berufung auf DIN 9000:2005 verstanden als kennzeichnende Eigenschaften von Produkten bzw. Dienstleistungen. Die Autoren/-innen leiten aus den Merkmalen Indikatoren ab. Diese „differenzieren die Qualitätsmerkmale aus und schaffen die Grundlage für eine (spätere) Normierung (Standardsetzung) bzgl. der Anforderungen an ein bestimmtes Qualitätsmerkmal. [nfb 2011, S. 46].

Hier entsteht ein systematisches Problem: Qualitätsmerkmale *guter* Beratung implizieren bereits Vorstellungen dessen, was unter „guter Beratung“ zu verstehen ist. Sollen nun diese Qualitätsmerkmale über die aus ihnen entwickelten Indikatoren zur Grundlage künftiger Normierungen gemacht werden, bleibt die eigentliche Herkunft der gesetzten Standards verborgen.

Angemessen wäre aus unserer Sicht eine Vorgehensweise, in der zunächst Qualitätsansprüche an gute Beratung diskutiert und begründet werden, um danach Merkmale zu identifizieren, an denen

die Erfüllung des geforderten Qualitätsanspruchs erkannt und bewertet werden kann.

Der Prozess, in dem die spätere Normierung auf der Grundlage der bereits erstellten Indikatoren entwickelt werden soll, ist unklar. Wir halten es für dringend erforderlich, Ansprüche an gute Beratung und darauf basierende Qualitätsstandards systematisch zu entwickeln und nachvollziehbar zu begründen.

Erforderlich ist die systematische ethische Fundierung der Qualitätsmerkmale, die Antwort auf die Frage gibt, welchem Wertekanon gute Beratung zu folgen hat.

Die DGfB bietet ihre Mitarbeit bei der Entwicklung einer angemessenen ethischen Fundierung guter Beratung an. Als Orientierung können die Standards dienen, die im Beratungsverständnis der DGfB unter „4. Wert- und Zielorientierung“ dargestellt sind. [DGfB 2008, Abschnitt 4].

Weitere Schritte

In der Fortführung des Koordinierungsprozesses stehen als nächste Schritte an: die Entwicklung eines Kompetenzprofils für Beratende, die Erstellung eines Qualitätsentwicklungsrahmens und schließlich auch die Entwicklung von „Strategieempfehlungen für die nachhaltige Verankerung und Umsetzung der Leitlinien zur Qualität und Professionalität [!] der Beratung im Feld Bildung, Beruf und Beschäftigung.“ [nfb, S. 6].

Besonders, wo es auch darum geht, im Zusammenhang der Umsetzung Standards für die Qualifizierung von Beratern/-innen zu schaffen, verfügt die DGfB bereits über fundiert ausformulierte Ausbildungsstandards, die unter maßgeblichen Beratungsträgern bereits vereinbart sind.³

Gerade für die Frage der Praxiserprobung und der nachhaltigen Umsetzung von Qualitätsstandards in der Beratung bietet sich eine Zusammenarbeit mit der DGfB als breit aufgestelltem Dachverband professioneller Beratung an.

3 [DGfB 2010]Deutsche Gesellschaft für Beratung e.V. (Hrsg.): Essentials einer Weiterbildung Beratung/Counseling. Köln 2010, http://www.dachverband-beratung.de/dokumente/DGfB_Weiterbildungsstandards-03-2010.pdf (21.11.2011)