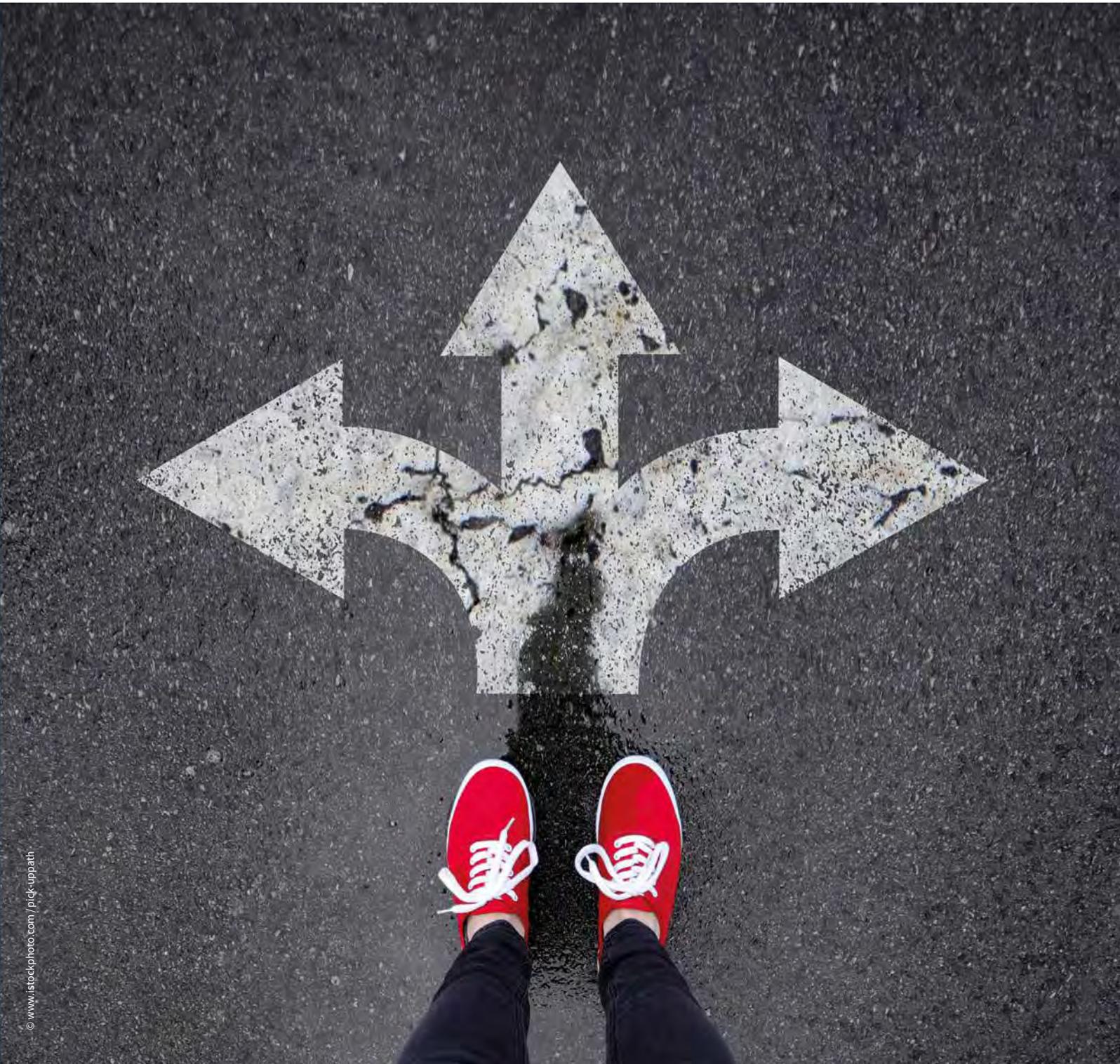




forum

www.dvb-fachverband.de
57. Jahrgang · Ausgabe 2 | 2018

Zeitschrift des Deutschen Verbandes für Bildungs- und Berufsberatung e.V.



© www.istockphoto.com / pick-uppath

Beratungsethik und Vielfalt der Beratungsfelder

Impressum

dvb forum

Fachmagazin des Deutschen Verbandes für Bildungs- und Berufsberatung e.V.
57. Jahrgang

Herausgeber:

Deutscher Verband für Bildungs- und Berufsberatung e.V.
dvb Geschäftsstelle c/o Beatrice Ehmke, Erich-Kästner-Weg 12, 58640 Iserlohn
Tel.: +49 2304 777527 · E-Mail: kontakt@dvb-fachverband.de;
www.dvb-fachverband.de

Redaktion:

- Birgit Lohmann (ViSdP), Eschenweg 68, 58239 Schwerte
Tel.: +49 2304 41007 · E-Mail: Birgit.Lohmann@dvb-fachverband.de
- Heiner Bleckmann, Grülingstraße 105, 66113 Saarbrücken
Tel.: +49 681 94728691 · E-Mail: Heiner.Bleckmann@dvb-fachverband.de
- Angelika Teske-Letzsch, Bürgipfad 6, 12209 Berlin
Tel.: +49 30 8736279, E-Mail: Angelika.Teske-Letzsch@dvb-fachverband.de
- Barbara Knickrehm, Erderstraße 10, 30451 Hannover
Tel.: +49 511 37070895, E-Mail: Barbara.Knickrehm@dvb-fachverband.de

Namentlich gekennzeichnete Beiträge geben nicht unbedingt die Meinung der Redaktion wieder. Die AutorInnen sind für ihre Beiträge selbst verantwortlich. Die Redaktion behält sich Kürzungen vor.

Grafische Gestaltung und Satz: Katrin Lange

E-Mail: kontakt@katrinlange.com · www.katrinlange.com

Druck: Die UmweltDruckerei, www.dieumweltdruckerei.de

Vertrieb: W. Bertelsmann Verlag GmbH & Co. KG, Auf dem Esch 4, 33619 Bielefeld

Alle Beiträge dieser Ausgabe finden Sie zum Download unter
wbv-journals.de/dvb-forum



DOI der digitalen Ausgabe: 10.3278/DVB1802W
Print-Einzelheft: Best.-Nr. DVB1802
Preis: EUR 12,- (D) zzgl. Versandkosten
www.wbv.de/dvb-forum

Das dvb forum erscheint zwei mal jährlich
(Jahresbeginn und Sommer).
Redaktionsschluss dieser Ausgabe: 30.04.2018
Das dvb forum ist eine Mitgliederzeitschrift.

Auflage: 700 · ISSN 0935-8323



Liebe Leserin, lieber Leser,

im Februar 2018 hat in Mannheim eine bemerkenswerte Fachtagung für BeraterInnen im Feld der Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung stattgefunden: „Ethik in der Beratung – Anspruch

und Wirklichkeit“, gemeinsam vom Deutschen Verband für Bildungs- und Berufsberatung (dvb), dem Nationalen Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung (nfb) und der Hochschule der Bundesagentur für Arbeit geplant und organisiert. Das Thema fand eine erfreulich große Resonanz – wir haben mit mehreren Beiträgen das Tagungsthema aufgegriffen und möchten damit anregen, sich weiter damit auseinanderzusetzen und den eigenen Standpunkt – und das eigene „standing“ zu Aspekten des Themas zu reflektieren.

Dass uns gerade in der Zeit einer gewissen Europa-Skepsis einige Beiträge aus dem europäischen Ausland bzw. mit Bezug dazu erreicht haben, freut uns besonders: das Thema bewegt international, wie auch die jüngst neu beschlossenen überarbeiteten Ethischen Leitlinien der Internationalen Vereinigung für Bildungs- und Berufsberatung (IVBBB) zeigen. Und es ist in gewisser Weise zeitlos – es gibt nicht viele Themen, bei denen auch ältere Publikationen noch so aktuell sind.

Weitere Beiträge beschäftigen sich mit der Beratungskonzeption der Bundesagentur für Arbeit, Beratungsbedarfen nicht nur vor, sondern während eines Studiums und untersuchen in der Bildungsberatung das Verhältnis Beratung und Vermittlung. Mit den Beiträgen zu Persönlichkeitsmerkmalen junger Arbeitsloser und der Beratung Neuzugewanderter wollen wir den Blick schärfen für diese Zielgruppen von Beratung – und was hier professionell und auch ethisch geboten ist.

Es hat uns Freude bereitet, dieses Heft für Sie zusammenzustellen – wieder in der Vierer-Runde. Angelika Teske-Letzsch hat ihr Interesse an einer aktiven Mitarbeit im dvb in die Redaktionsarbeit eingebracht und ist eine Bereicherung des Teams, das aus purem Interesse an dieser Arbeit ehrenamtlich die dvb foren entstehen lässt. Gern lesen wir Ihre Rückmeldungen, Beiträge oder auch Wünsche für die nächsten Hefte.

Herzliche Grüße

Kontakt: forum@dvb-fachverband.de

Barbara Oberwasserlechner

Von hybriden User-Kund*innen, gläsernen Berater*innen und dem menschlichen Dilemma als Chance für die Profession 4

Interview

Überarbeitete Ethische Leitlinien der IVBBB 10

Lothar Müller-Kohlenberg

Ethik und Recht in der Beratung 12

Redaktion des dvb forum

Literaturtipps zum Thema Ethik 17

Dr. Susanne Kraatz

Ethik und Beratung in öffentlichen Arbeitsmarktservices in Europa 18

Redaktion des dvb forum

Link-Tipps: Was ist Ethik? 24

Prof. Dr. Czesław Noworol

Das Spezifikum der Ethik in der Berufsberatung 25

Cornelius Hahn

Beko reloaded 30

Dr. Mustafa Ghulam

Die Notwendigkeit der Beratung vor und während des Studiums 36

Alessandro Greco

Beratung oder Information? 40

PD Dr. Gerd Ulrich Bauer / Kinga Bichler M.A.

Berufs- und Bildungsberatung für Neuzugewanderte ... 48

Redaktion des dvb forum

Veranstaltungstipps 55

Karl-Heinz P. Kohn

Spezifische Berufsberatung für geflüchtete Menschen 56

Jenny Schulz

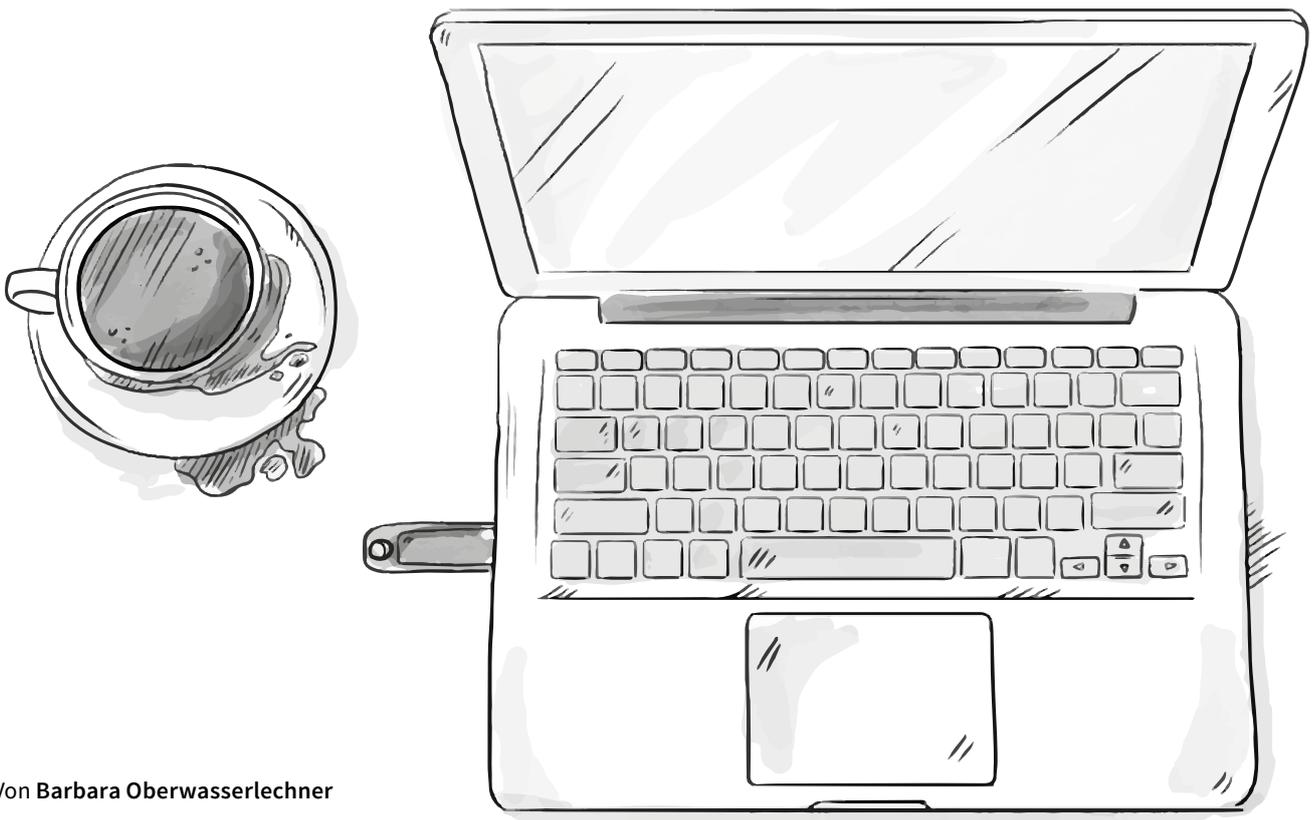
Berufsinteressen, überfachliche Kompetenzen, Stressbewältigungsstrategien und berufliches Entscheidungsverhalten bei jungen Arbeitslosen 64

Ullrich Löser

Rezension: Die neue Psychologie des Alterns 70

Von hybriden User-Kund*innen, gläsernen Berater*innen und dem menschlichen Dilemma als Chance für die Profession

Ethische Perspektiven einer Online-Praxis



Von Barbara Oberwasserlechner

Einleitung

Die große Handlungs- und Einflussmacht von Beratung auf Kund*innen (Buchinger 2005, S.4) macht eine Auseinandersetzung mit Ethik auf Berater*innen- und organisationaler Ebene zu einem wesentlichen Teil professionellen Handelns. Ethik soll Kund*innen, Berater*innen und Organisationen Schutz vor Missbrauch bieten und Orientierung bei Werte-

konflikten geben, auch wenn die letztendliche Entscheidung in mehrdeutigen Situationen nur subjektiv und kontextbezogen getroffen werden kann. Vor allem regelt Ethik jedoch den Einsatz von Professionalität (Buchinger 2005, S.5). Bildung und Beruf werden als zentrale gesellschaftliche Säulen gleichzeitig aber stark über politische und volkswirtschaftli-

che Entscheidungen gesteuert. Das Berufsfeld ist in ökonomisch schwierigen Zeiten daher von starken Interessenskonflikten geprägt, ohne dass die Berater*innen – zumindest in Österreich und Deutschland durch ein Berufsrecht geschützt wären. Die in diesem Artikel beschriebenen Perspektiven beziehen sich auf Erfahrungen, die im Kontext projektfinanzierter Online-Bildungs- und Berufsberatung in Österreich gemacht werden. Um die Herausforderungen und Fragestellungen nachvollziehbar zu machen, bedarf es einer ausführlichen Beschreibung der Rahmenbedingungen, für die ich die Leser*innen um etwas Geduld bitte.

Der Kontext

Die Online-Bildungs- und Berufsberatung Österreich (www.bildungsberatung-online.at) ist ein österreichweites Angebot für Erwachsene, gefördert vom Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung (bmbwf) sowie vom europäischen Sozialfonds (esf). Diese textbasierte Mail- und Chatberatung wird in acht von neun österreichischen Bundesländern, von elf Institutionen und 27 Berater*innen durchgeführt. Die Beratung findet über eine datengeschützte Beratungsplattform statt, vergleichbar mit einer gemeinsamen virtuellen Beratungsstelle für alle Berater*innen. Online-Bildungsberatung ist im Moment ein kleiner Teil der im Projekt durchgeführten Bildungs- und Berufsberatungen. Zwischen dem 1. Oktober 2010 und dem 30. April 2018 fanden ca. 5.500 Online-Beratungen für 3.546 Kund*innen statt, Tendenz¹ steigend. Qualitätssichernde Maßnahmen werden für Online-Bildungsberater*innen in Form von Schulungen, gemeinsamen Teamtagen und Online-Supervisionen umgesetzt. Neben der Online-Beratung fördert das Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung noch Prä-

senzberatungen im Einzelsetting, aufsuchende Beratungen, Gruppenberatungen, telefonische Beratung, Mailinformation (über das klassische Mailprogramm) und Videochat.

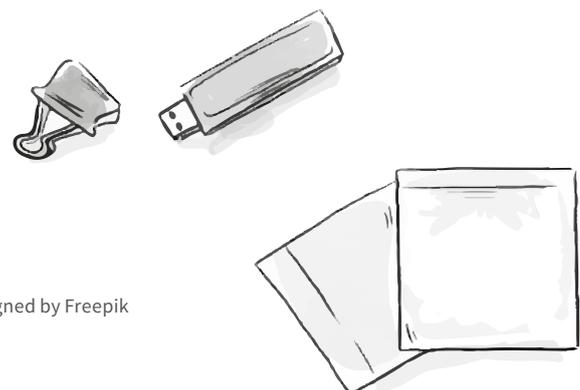
Durch die Brille der Projektlogik betrachtet ist die Beratungsleistung Teil der Projektanträge der jeweiligen Bundesländernetzwerke, während die technische Umsetzung, die inhaltliche Weiterentwicklung, Öffentlichkeitsarbeit sowie die Qualitätssicherung als zusätzliches Projekt der österreichweiten Online-Bildungsberatung durchgeführt wird.

Dieses nicht sehr stabile Konstrukt macht im Erwachsenenbildungsbereich möglich, was viele Kolleg*innen aus Deutschland und der Schweiz in persönlichen Gesprächen als fortschrittliches und wünschenswertes Angebot für ihr eigenes Land empfinden. Während im Schulbereich meist stabilere und normativere Angebote umsetzbar sind, spiegelt diese Konstruktion mit all ihren Vor- und Nachteilen die komplexe Struktur der österreichischen Erwachsenenbildung² und wurde nur durch das Engagement aller Beteiligten, auch der Fördergeberin bmbwf, möglich.

Bund, Länder und EU beeinflussen über Finanzierung und Zielvorgaben sowie über Gesetze – wie die DSGVO – und deren Auslegung die Organisationen und das Beratungsgeschehen. Dies führt zu zunehmend prekären Arbeitsbedingungen bei Bildungs- und Berufsberater*innen. Die esf Förderlogik in Österreich verschärft diese Arbeitsbedingungen, indem sie etwa nur effektive Arbeitsleistung finanziert und somit arbeitsrechtliche Sozialleistungen wie längere Krankenstände nicht mehr abdeckt. Diese Situation ist ein Beispiel für die zunehmende Auflösung des bisher gültigen Gesellschaftsvertrags, der soziale Absicherung bei Schicksalsschlägen gegen Aufgabe individueller Freiheiten versprach und nun an Gültigkeit verliert (Sultana 2017, S.5)³.

Somit sind Bildungs- und Berufsberater*innen auf zwei Ebenen von neoliberalen Entwicklungen betroffen: Als selbst

- 1) 2018 fanden bis Ende April ca. 12 % aller Beratungen und damit fast dreimal so viele wie im langjährigen Durchschnitt statt.
- 2) https://erwachsenenbildung.at/downloads/themen/Uebersicht_EB-Einrichtungen_Heilingner2006.pdf
- 3) Sultana beschreibt den im 19. Jahrhundert entstehenden Gesellschaftsvertrag wie folgt: Statt die Menschheit ihrem „Naturzustand“ zu überlassen, in dem das Leben „vereinzelt, arm, hässlich, brutal und kurz“ ist, gewinnt zunehmend die Auffassung an Boden, eigene individuelle Freiheiten zugunsten eines friedlichen sozialen Zusammenlebens aufzugeben: Die Regierung erhält die Freiheiten, die die Individuen abgegeben haben, und sie handelt als Garant von Fairness und Gerechtigkeit, wonach, zumindest im Prinzip, allen Menschen das Recht eingeräumt wird, ein Leben in Würde zu genießen. Dieser „Gesellschaftsvertrag“, der eine neue Verbindung von Freiheit und Sicherheit formulierte, wird weithin als eine radikal neue Sicht auf Gesellschaft betrachtet.



zunehmend prekär Arbeitende und in ihrer Arbeit als Berater*innen, die einerseits im gesellschaftlichen und organisationalen Auftrag handelnd und gleichzeitig den Zielen der Kund*innen verpflichtet sind. Die jeweilige wirtschaftspolitische Sichtweise der Berater*innen hat massive Auswirkungen auf einen Kernbereich der Bildungs- und Berufsberatung: Welche Ausbildung, welcher Beruf soll gewählt werden, um einer sicheren Arbeit nachgehen zu können in einer Welt, die von vielen als im Umbruch erlebt wird. Daraus ergeben sich auf vielen Ebenen grundlegende ethische Fragen für das Berufsfeld. Wird Bildungs- und Berufsberatung nun online angeboten, ergeben sich noch weitere.

Die Macht des Faktischen – Geld und Struktur

Die soeben beschriebenen Rahmenbedingungen führen in der aktuellen Projektphase dazu, dass sich aufgrund der Budgetkürzungen nicht alle Bundesländernetzwerke aktiv an der Online-Bildungsberatung beteiligten und die aktiv Mitwirkenden teilweise mit viel weniger Ressourcen als ursprünglich geplant, mitmachten. Somit stehen alle Anbieter*innen von Bildungsberatung laufend vor der Herausforderung gemeinsam ein Minimum an Qualitätssicherung umzusetzen, damit einerseits ein gewisses Qualitätsniveau garantiert werden kann, andererseits die Arbeitsbedingungen der Berater*innen ausreichend berücksichtigt und nicht durch Druck verschlechtert werden. Nachdem die Personalverantwortung bei den jeweiligen Organisationen liegt, bedarf es sensibler Überzeugungsarbeit, sodass Online-Beratung als eigenständiges Format wahrgenommen wird. In der ersten Entwicklungsphase kam es daher auch immer wieder zu Interessenskonflikten bei Berater*innen, die textbasierte asynchrone Online-Bildungsberatung mit telefonischer Beratung kombinieren mussten. Dadurch gab es keinen geschützten Raum für Beratung, wie er bei synchronen Formaten (Chat, Präsenzberatung) automatisch Standard ist. Bei der Implementierung von Online-Bildungsberatung als eigenständiges Format überschneidet sich die Entwicklung professioneller Standards mit ethischen Fragen. Während Qualitätsstandards eine Frage der Erfahrung und der Fachberatung sind, zeigen sich ethische Herausforderungen bei Fragen, wie z. B. wann ein Format nicht mehr angeboten werden sollte, da die Ressourcen nicht ausreichend vorhanden sind.

Den Kund*innen verpflichtet – die Medienwahl

Die Erfahrung zeigt, dass viele neu einsteigende Bildungsberater*innen Online-Bildungsberatung nicht sofort als ei-

genständiges Format umsetzen, sondern zu Beginn schneller und häufiger zu Präsenzberatung weiterverweisen als dies Kolleg*innen mit mehr Online-Beratungserfahrung tun. Medienwahl ist aber kein Zufall. Die Anerkennung der Eigenständigkeit der Klient*innensysteme als ethische Forderung (Buchinger 2005, S.10) beinhaltet daher auch eine Anerkennung der Medienwahl. Auch wenn der Weiterverweis zu Beginn nachvollziehbar und unproblematisch ist, sollte mit zunehmender Erfahrung nicht die Kompetenz und Haltung der Berater*innen Ursache für einen Medienwechsel sein, sondern eine begründbare Intervention darstellen. Nachdem sich für die nächste Förderperiode gerade abzeichnet, dass 55% des benötigten Budgets über eine Stückpreisfinanzierung von face-to-face Bildungs- und Berufsberatung erfolgen soll, wird die Medienwahl unter gewissen Umständen zu einem ethischen Dilemma für Berater*innen und Organisation: Nicht das passende Beratungsformat ist entscheidend, sondern welche Art der Beratung die Finanzierung sichert.

Ein begründeter Medienwechsel erfolgt im Sinne des Datenschutzes und der Datensicherheit bei unsicherer Medienwahl durch Kund*innen wie bei Mailanfragen über ungeschützte Mailverbindungen oder etwa über Facebook. In der Wertehierarchie steht in diesem Fall der Schutz vor Missbrauch der Kund*innendaten und der Schutz der Beratungseinrichtung aufgrund ihrer Verantwortung für diese Daten über dem Wert der Eigenständigkeit der Kund*innensysteme, auch wenn die Frage nach Eigenverantwortung der Kund*innen nicht eindeutig zu beantworten ist.⁴

„Gläserne“ Berater*innen in der virtuellen Beratungsstelle?

Online-Bildungsberatung verhält sich zu Mailberatung wie Präsenzberatung in der Beratungseinrichtung zu aufsuchenden Beratungsangeboten an öffentlichen Knotenpunkten wie Bahnhöfen, Bibliotheken etc. In der virtuellen Beratungs-

-
- 4) Es folgen dazu weitere Überlegungen bei Datenschutz und Online-Werbung.
 - 5) Joachim Wenzel sieht auch die face-to-face Kommunikation durch das Medium Körper vermittelt und beschreibt in seinem Artikel Geschichte, Typologie und Einsatzmöglichkeiten verschiedener Medien. (Wenzel 2015)
 - 6) Richard Reindl spricht in seinem Artikel „Zum Stand der Onlineberatung in Zeiten der Digitalisierung“ von einem zunehmend mediatisierten Alltag, sodass ein Verzicht auf diese Kommunikation für manche Menschen einem Ausschluss gleichkommen würde. (Reindl 2018, S.22)

stelle können Kund*innen und Berater*innen den gesamten bisherigen Beratungsverlauf nachlesen, Kund*innenmonitorings sind angelegt, Berater*innen können sich gegenseitig und an Kund*innen Kurznachrichten zu organisatorische Fragen schicken. Und es können alle Berater*innen die kompletten Beratungsprozesse der Kolleg*innen einsehen. Dies wird Kund*innen in den Nutzungsbedingungen und bei der Beschreibung auf der Website, wie Online Beratung funktioniert, kommuniziert. Qualitätssicherung ist der Grund für diese Einstellung, die auch veränderbar ist. Vor allem neu hinzugekommene Kolleg*innen nutzen diese Möglichkeit kollegialen Lernens, indem sie sich an den Antworten von Kolleg*innen orientieren, und auch erfahrenere Kolleg*innen können Berater*innen ihres Vertrauens um Unterstützung bei herausfordernden Anfragen bitten. Ein Mentoringsystem wird gerade angedacht. Durch die offene und klare Kommunikation und deren Zweck der Qualitätssteigerung werden dabei die Datenschutzrichtlinien eingehalten.

Dennoch wird diese Einstellung von manchen Kolleg*innen immer wieder hinterfragt. Es gibt ein Unwohlsein gegenüber Kund*innen, aber auch gegenüber einer Situation, die unbekanntes Kolleg*innen Einsicht ins eigene Tun gibt. Technisch gibt es nicht die Möglichkeit nur ausgewählten Personen Einsicht zu gewähren. Dem Recht von Kund*innen und Berater*innen auf einen geschützten Raum, steht die Notwendigkeit von Qualitätssicherung bei beschränkten Ressourcen in einer komplexen Struktur gegenüber. Die Entscheidung wurde immer mehrheitlich getroffen und wird im Moment erneut hinterfragt. Es bleibt ein moralisches Dilemma.

„Online liegt mir nicht“ – zum Ausschluss von Kund*innen

Mit der Nutzung bzw. dem Angebot von Beratung, die sich technischer Medien⁵ bedient, geht eine Abhängigkeit von eben dieser Technik einher, die bei durchschnittlicher Anwendungskompetenz von vielen Menschen als Kontrollverlust empfunden wird. Bei technischen Medien denken wir meist automatisch an Computer/Smartphone und Internet, wie es ja auch bei dem hier vorgestellten Projekt der Fall ist. Telefonische Beratung hingegen wird trotz Abhörskandale als sicheres Medium empfunden, auch wenn Telefonate inzwischen oft über Internet (VOIP) geführt werden. Wir denken dabei nicht an Datensicherheit und vorgetäuschte Kund*innenidentität. Wir vertrauen dem Medium. Wie sehr das Gefühl von Kontrollverlust und Risikoempfinden ein historisches Phänomen ist, zeigt auch die Einschätzung

des Fahrrads als Sicherheitsrisiko bei seiner Verbreitung im 19. Jahrhundert. Ordnungshüter empfanden die Fluchtmöglichkeit krimineller Elemente per Rad über die Grenze ins sichere Ausland teilweise als bedrohlich schnell.

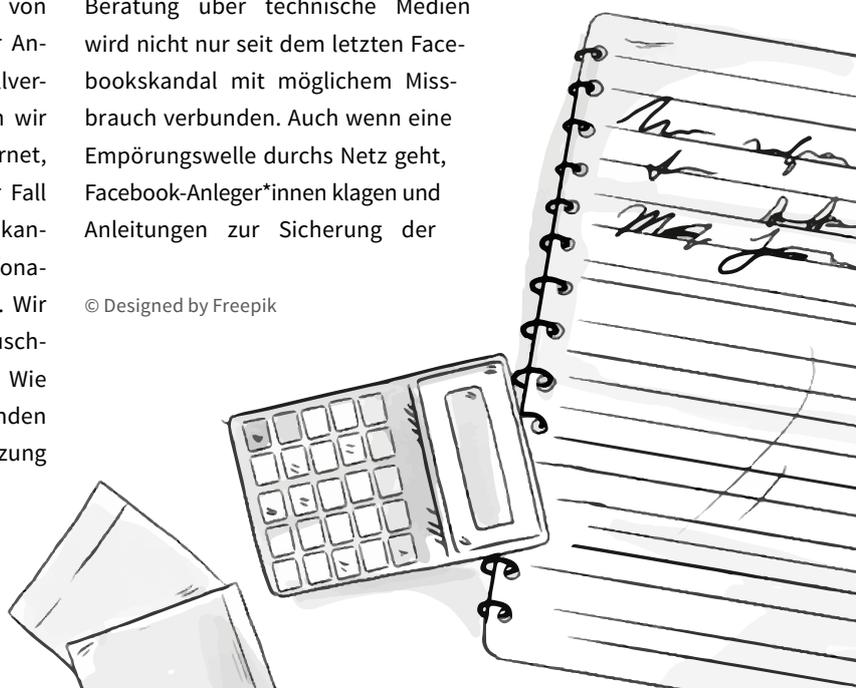
Dieses Beispiel mutet uns rückblickend als skurril an. Hoffend, dass dieser historische Exkurs einen Blick von außen ermöglicht, stelle ich Berater*innen an dieser Stelle die Frage, wie das historische Urteil auf die eigenen Haltungen zu Online-Beratung rückwirkend ausfallen würde. Ohne dem skeptischen Blick die Berechtigung absprechen zu wollen, stellt sich für mich die ethisch begründbare Forderung nach der Überprüfung der eigenen Position. Ist die eigene Haltung mit Blick auf die Kund*innen, die sich zunehmend im Netz bewegen⁶ haltbar oder bedarf sie vielmehr der Selbstreflexion, die zu einer genaueren Differenzierung – etwa in berechtigte Sorge, erlebte Bedrohung durch digitale Konkurrenz, Vorurteil gegenüber unvertrauten Beratungsformaten, usw. – führen kann. Wenn ethische Fragen vor allem Wertekonflikte betreffen: Um welche Konflikte geht es?

Die Forderung nach einer ergebnisoffenen Reflexion ist ethisch begründbar, da sich die Profession der Reflexion und der Kund*innenorientierung verpflichtet fühlt. Ergebnisoffen, da nach einer fundierten Überprüfung eine Ablehnung von Online-Beratung für die eigene Praxis legitim sein muss. Berater*innen als wesentliches Instrument der Beratung sind auch den eigenen Möglichkeiten und Grenzen verpflichtet. Auch wenn die zukünftige Entwicklung der Bildungs- und Berufsberatung eine andere sein wird.

Wie User*innen zu Kund*innen werden – nicht nur, aber auch ein Datenschutzdilemma

Beratung über technische Medien wird nicht nur seit dem letzten Facebookskandal mit möglichem Missbrauch verbunden. Auch wenn eine Empörungswelle durchs Netz geht, Facebook-Anleger*innen klagen und Anleitungen zur Sicherung der

© Designed by Freepik



Daten sowie mögliche Alternativen zu Facebook gepostet werden: Noch scheint nur ein kleiner Teil der Nutzer*innen das soziale Netzwerk zu verlassen. Lässt sich daraus schließen, dass User*innen den Verkauf ihrer Daten bewusst in Kauf nehmen und ihnen deren Schutz nicht am Herzen liegt?

Bei der Online-Bildungsberatung Österreich entschieden wir uns 2010 für eine datengeschützte Beratungssoftware, bei der Kund*innen anonym bleiben können und nur jene Daten nachgefragt werden, die für die Bildungsberatung notwendig sind, wie etwa für Förderungen. Damit soll der Schutz der Privatheit von Kund*innen (Wenzel 2006, S.4) garantiert werden.

Während Kund*innen sich theoretisch jede Identität zulegen können, muss das möglichst barrierefreie⁷ Beratungsangebot sowie der Beratungsverlauf inklusive Datenerhebung transparent und detailliert auf der Website beschrieben werden. Für die Datensicherheit findet die Datenübertragung SSL verschlüsselt statt. Die Datenspeicherung erfolgt am Server der Beratungssoftwarefirma, die eine sofortige Löschung der Daten auf Wunsch ermöglicht. Auch können Monitorings getrennt von Beratungsverläufen gelöscht werden. Die virtuelle Beratungsstelle ist somit ein sicherer Ort.

Doch Kund*innen scheinen oft keinen Wert auf Datenschutz und Datensicherheit zu legen, daher wurde diese Position öfter in Frage gestellt. Sollen Kund*innen nicht dort beraten werden, wo sie sich als User*innen aufhalten? Oder: Wie können Kund*innen an einem ungeschützten Ort motiviert werden, sich in einer sicheren virtuellen Beratungsstelle, die aber eine Registrierung verlangt, beraten zu lassen, wenn ihnen dies kein Anliegen ist?

Wie schon bei der Medienwahl ausgeführt, konkurriert die Ausrichtung auf (vermutete) Kund*innenbedürfnisse mit der Notwendigkeit von Rechtssicherheit für die Beratungseinrichtungen und dem Schutz vor Missbrauch von Kund*innendaten. Mit der am 25. Mai in Kraft tretenden DSGVO erhält der Aspekt von Rechtssicherheit für Anbieter*innen noch mehr Gewicht und bringt ein Stück Klarheit. Gleichzeitig bleibt

abzuwarten, wie groß für Anbieter*innen das Dilemma zwischen Aufbewahrungspflichten für die Abrechnung und Datenschutzauflagen wird.

Aus der Haltung heraus, dass vor allem die Art der Nutzung und die gesetzten Ziele den Einsatz von Medien in der Beratung ethisch bewertbar machen und nicht das Medium an sich bewertet werden kann, müssen Kommunikations- und Beratungskonzepte dafür entwickelt werden, wie User*innen als potenzielle Kund*innen im Netz angesprochen werden können und wie ihre Privatsphäre dabei geschützt bleibt. Und wann genau wird die User*in zur Kund*in?

Facebook nein – Google Analytics ja?

Die Diskussionen der Frage von Verantwortung rund um den Datenmissbrauch von Facebook gewinnen erst bei der eigenen Online-Werbung an Brisanz. Und zwar bei der Nutzung von Google Analytics und Google Ads zur Bewerbung des eigenen seriösen Beratungsangebots. Ist diese Methode der Kund*innenakquise eine ethisch verantwortbare, vorausgesetzt sie wird den Kund*innen ausreichend und datenschutzkonform kommuniziert? Liegt es in der Verantwortung der Kund*innen, dass sie ohne Schutzmaßnahmen (Wenzel 2006, S. 16) die Suchmaschine Google verwenden, sodass Anbieter*innen die Möglichkeit haben, ihnen beim Aufruf von beliebigen Internetseiten eine Werbeanzeige schalten zu lassen, da sie in letzter Zeit etwa das Keyword „Förderungen“ verwendet haben? Wie entscheiden sich Anbieter*innen, wenn es keine einheitliche Meinung von IT-Expert*innen dazu gibt, ob die Kürzung der verwendeten IP-Adresse und die damit vorgenommene Anonymisierung tatsächlich die Privatsphäre der Kund*innen schützt? Nämlich so schützt, dass Anbieter*innen ohne personenbezogene Daten zwar nachvollziehen können, welche Werbemaßnahmen wirken, ohne dass Google eine Möglichkeit hat, diese Information mit dieser IP-Adresse und den damit verbundenen Profilen zu verbinden. Wann wird die Grenze gezogen, zwischen Kund*innen als mündigen Subjekten und Kund*innen als besonders schützenswert, da dieser Schutz vor Missbrauch den ethischen Standards von Beratung entspricht?

Zusammenfassende Schlussbemerkungen

Ethische Fragen im Online-Kontext betreffen oft Fragen der Privatsphäre von Kund*innen und Berater*innen, deren Schutz sowie die transparente Kommunikation des Angebots. Bereits Nicola Döring stellte in ihrem Standardwerk fest, dass „die Grenzen von Privatheit und Öffentlichkeit bei

7) Laut Gesetz muss jede Website barrierefrei sein. Beim aktuellen Angebot steht eine Überprüfung und Adaptierung des Chatangebots auf Barrierefreiheit noch aus. Eine Nutzung von Online-Beratung durch Menschen mit Beeinträchtigung bedarf darüber hinausgehender Anstrengungen und Konzepte. Bei der praktischen Umsetzung von Websites werden hier aus finanziellen Gründen oft Kompromisse gemacht, die wiederum Fragen nach der Ausgrenzung aufwerfen.

der computervermittelten Kommunikation neu ausgehandelt und kontextspezifisch vereinbart werden, so dass pauschale ethische Richtlinien vermutlich an den Bedürfnissen vorbeigehen.“ (Döring 2003, S. 239) In welchen Aspekten sich hier die DSGVO als hilfreich erweist und wo als kontraproduktiv, wird sich herausstellen.

Die Orientierung an den (vermuteten) Bedürfnissen der Kund*innen ist wesentliche ethische Anforderung an Berater*innen und eigentlich auch eine Anforderung an Organisationen und geldgebende Stellen. Doch lässt sich nur für Berater*innen eine ethische Anforderung formulieren, während es auf organisationaler und gesellschaftlicher Ebene um Überzeugungsarbeit sowie vor allem Finanzierungsfragen geht. Fragen der Finanzierung lösen in ökonomisch schwierigen Zeiten immer auch ethische Dilemmata aus, einige wurden gestreift und sind nicht online-spezifisch.

Fragestellung des Datenschutzes betreffen aufgrund des möglichen Missbrauchs sehr großer Datenmengen alle Angebote, die sich computervermittelter Kommunikationskanäle bedienen, auch Mail und Telefon, die häufig für Terminvereinbarungen bzw. Vor- und Nachbereitung von Face-to-Face-Beratung eingesetzt werden.

Wesentlich scheint mir abschließend, dass nicht nur auf Berater*innenebene eine Auseinandersetzung mit ethischen Fragen stattfinden sollte. Sinnvoll kann auch eine anlassbezogene Auseinandersetzung in der Beratung, etwa über die Verantwortung für die Weitergabe persönlicher Daten, sein. Vor allem jedoch sollten ethische Dilemmata im gemeinsamen Diskurs zwischen Berater*innen, organisationaler sowie gesellschaftlicher Ebene benannt und ein Umgang damit gefunden werden. Die menschliche Fähigkeit zur Auseinandersetzung mit ethischen Fragen könnte zum entscheidenden Alleinstellungsmerkmal menschlicher Beratung – nicht nur, aber auch – im Online-Kontext werden. Unsere programmierten „Kolleg*innen“ hingegen werden uns wohl in einem noch unbekanntem Ausmaß, sowohl im Online- als auch im Präsenzsetting in hoffentlich sinnvoller Weise unterstützen.

Literatur:

Buchinger, Kurt (2005): Die Dimensionen der Ethik in der Beratung. Zugriff am 11.03.2018. Verfügbar unter www.systemmagazin.de/bibliothek/texte/buchinger_Ethik_in_der_beratung.pdf

Döring, Nicole (2003): Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen. 2. Auflage, Göttingen: Hogrefe

Heilinger, Annelies(2006): Grafische Übersicht Erwachsenenbildungseinrichtungen. Zugriff am 14.4.2018. Verfügbar unter https://erwachsenenbildung.at/downloads/themen/Uebersicht_EB-Einrichtungen_Heilinger2006.pdf

Reindl, Richard (2018): Zum Stand der Onlineberatung in Zeiten der Digitalisierung. e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Information. 14. Jahrgang, Heft 1, Artikel 2. Zugriff am 24.03.2018. Verfügbar unter www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2018/03/reindl.pdf

Sultana, Ronald (2017): Laufbahnberatung und der Gesellschaftsvertrag in einer flüchtigen Welt. In Hammerer, M./ Kanelutti-Chilas, E. / Krötzl, G./ Melter, I. (Hg.): Zukunftsfeld Bildungs- und Berufsberatung IV. Schwierige Zeiten – Positionierungen und Perspektiven. Bielefeld : wbv Publikation

Wenzl, Joachim (2006): Qualitätsmanagement mit integriertem Datenschutzmanagement. e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Information. 2. Jahrgang Heft 2, Artikel 4. Zugriff am 11.03.2018. Verfügbar unter www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0106/wenzl.pdf

Wenzl, Joachim (2015): Mythos Unmittelbarkeit im Face-to-Face-Kontakt – Weiterentwicklung von Beratung und Therapie durch gezielte methodische Nutzung der Medien. e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Information. 11. Jahrgang Heft 1, Artikel 5. Zugriff am 11.03.2018. Verfügbar unter www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0115/wenzl.pdf



Barbara Oberwasserlechner ist Koordinatorin der österreichweiten Online-Bildungsberatung. Sie ist als Bildungs- und Berufsberaterin tätig – seit 2007 auch online beratend – und freiberufliche Supervisorin (ÖVS) und Coach.

Kontakt

Bei Nachfragen zum Projekt Online-Bildungsberatung:
www.bildungsberatung-online.at
barbara.oberwasserlechner@vhs.at
Freiberufliche Kontaktdaten:
barbara@oberwasserlechner.at
www.oberwasserlechner.at

teilnahmen. Bei diesem Treffen wurde der Prozess kurz erläutert und Feedback von den Mitgliedern erbeten. Weitere Mitglieder wurden kontaktiert und gebeten, eine Rückmeldung zum ersten Überarbeitungsentwurf zu geben. Sechs Mitglieder gaben danach ausführliches Feedback. Dabei muss man wissen, dass eines der Mitglieder Rückmeldungen von Repräsentanten aus fünf Organisationen und drei akademischen Ansprechpartnern aus ein und demselben Land zusammengetragen hat. Der zweite Überarbeitungsentwurf wurde am 19. August 2017 der Geschäftsführung zur Durchsicht zugemalt. Dieses zweite Dokument wurde an die IVBBB Mitglieder zur Durchsicht verteilt mit der Bitte, während einer Abstimmungsperiode von August bis September 2017 für oder gegen die vorgeschlagenen Änderungen zu stimmen. Dabei ergab sich eine einhellige Zustimmung zu den überarbeiteten Leitlinien.

Was sind die wichtigsten Veränderungen der neuen Version?

Der ursprüngliche Überarbeitungsplan bezog sich auf Inhalte in drei Bereichen:

- Den Einsatz von Technologie,
- Diversität und soziale Gerechtigkeit und
- Nachhaltigkeit und „green guidance“.

Aufbauend auf den Rückmeldungen aus dem Konsultationsprozess wurde entschieden, dass eine umfassendere Überarbeitung notwendig war. Daher hat der Vorstand zusätzliche inhaltliche Korrekturen angefügt bezüglich der Präambel, der professionellen Entwicklung und des Lernens sowie der unabhängigen Berufsausübung. Dennoch bleibt die grundlegende Struktur des Dokumentes erhalten. Jeder Bereich wurde durchgesehen, um veralteten Inhalt zu entfernen, die Einleitung zu jeder einzelnen Leitlinie wurde in konsistenter Weise formatiert, Inhalte wurden neu geordnet und maßgeblicher neuer Inhalt wurde hinzugefügt.

Worin liegt der wesentliche Zweck der Ethischen Leitlinien?

Der wesentliche Zweck der Ethischen Leitlinien wird auf Seite Eins dargelegt:

.....
„Die Ethischen Leitlinien der IVBBB sind dazu bestimmt, Mitglieder in ihrer Berufsausübung zu unterstützen, um den Selbstwert, die Würde, das Potenzial und die Einmaligkeit

derjenigen Menschen zu fördern, denen die IVBBB-Mitglieder dienen. Indem sie dem IVBBB beitreten, stimmen Mitglieder zu, ethische Verhaltensstandards bewusst und reflektiert anzuwenden. Die Leitlinien bieten ein Bezugssystem, auf dessen Grundlage (a) von Praktikern Entscheidungen getroffen und Handlungen ausgeführt werden können, (b) von Institutionen Politiken und Dienstleistungen geplant werden können, (c) die Öffentlichkeit über erwartbare Standards von professioneller Praxis und professionellem Verhalten unterrichtet werden kann, (d) Evaluationskriterien für Self-Assessments, Peer Evaluation und Supervision zur Verfügung gestellt werden können, um Qualitätsstandards für die Dienstleistung zu gewährleisten, und (e) organisationale Unterstützung für die Entwicklung der Profession gefunden werden kann.“

Kann das Leitlinien-Dokument als eine Art Verhaltenscode betrachtet werden?

Der Gebrauch der „Leitlinien“ ist zweckgerichtet. Als internationale Organisation hat die IVBBB das Ziel, mit den Ethischen Leitlinien eine Informationsgrundlage anzubieten, aus der heraus Ländermitglieder, insbesondere nationale Organisationen, ihre eigenen Leitlinien anpassen können. Mit dem Beitritt zur IVBBB erklären sich die Mitglieder einverstanden, ethische Verhaltensstandards einzuhalten.

Die Leitlinien zielen darauf ab, ethisch positive Handlungen der Mitglieder zu fördern, und dienen gleichzeitig als Ressource, die die Arbeit von Bildungs- und Berufsberatungspraktikern in komplexen Situationen leitet, welche im Rahmen ihrer professionellen Rollen auftreten können. So wie es in der Präambel der Leitlinien vermerkt ist:

.....
„Die Ethischen Leitlinien zielen darauf ab, die professionelle Entwicklung von IVBBB-Mitgliedern hinsichtlich ihres ethischen Verhaltens anzuregen, indem sie sowohl Minimalanforderungen als auch anzustrebende Ziele für ethisches Verhalten beschreiben. Die Leitlinien können nicht jeden denkbaren ethischen Konflikt berücksichtigen, den IVBBB-Mitglieder in ihren jeweiligen Länder- oder Kulturkontexten erfahren. Dennoch können sie genutzt werden, um ethische Leitlinien in den Ländern und Regionen zu schaffen, wofür diese angewandt und angepasst werden.“

(<http://iaevg.net/wp-content/uploads/IAEVG-EthicsNAFeb2018Final.pdf>)

Ethik und Recht in der Beratung

Von **Lothar Müller-Kohlenberg**

Einleitung

Von **Barbara Lampe** (Zentrum für wissenschaftliche Weiterbildung Johannes Gutenberg-Universität Mainz; www.bildungsberatung-verbund.de)

Seit 2006 bietet der Verbund Regionaler Qualifizierungszentren (RQZ) für Bildungsberatung die Basisqualifizierung „Bildungsberatung & Kompetenzentwicklung“ an. Die berufs begleitende Weiterbildung strukturiert sich in fünf dreitägige Präsenzmodule und Selbstlernphasen. Während die Teilnehmenden sich zu Beginn intensiv mit der Gestaltung des Beratungsprozesses, Grundhaltungen und dem eigenen Selbstverständnis auseinandersetzen, wird der Fokus im dritten Modul auf die Rahmenbedingungen professioneller Beratung gelegt; Schwerpunkte in den beiden letzten Modulen sind die Themen Lebenslanges Lernen sowie Kompetenzerfassung. Querschnittsthema der gesamten Qualifizierung ist die Qualitätsentwicklung.

Ethik in der Beratung ist ein weiteres Thema, das sich wie ein „roter Faden“ durch alle Module zieht, aber als „Arbeitseinheit“ auch explizit seinen Platz in Modul III hat. Für den die Qualifizierung begleitenden Reader hatte 2008 Lothar Müller-Kohlenberg einen einführenden Text geschrieben (aktualisiert 2011), der seine Gültigkeit bis heute nicht verloren hat.

Vertrauensaufbau und Vertrauensschutz

Wenn sich jemand beraten lässt, sucht er/sie in aller Regel klärende Unterstützung, nützliche Hinweise vor einer wichtigen Entscheidung oder spezielle Informationen. Dazu gehört Vertrauen – und zwar gegenüber einer zunächst noch frem-

den Person: Ratsuchende müssen Unsicherheit und Nichtwissen zugeben und darauf vertrauen, dass der/die Berater/-in mit ihrem gesamten Verhalten vor, während und nach der Beratung dieses Vertrauen wirklich verdient und es zu keinem Zeitpunkt gefährdet oder bricht. Ratsuchende müssen dabei mit Recht erwarten können, dass ihnen keinerlei Nachteile entstehen – weder unmittelbar bei der Beratung noch mittelbar aufgrund der Beratung.

So selbstverständlich eine solche Erwartung klingt, für die beratende Person und auch für die beratende Institution ergibt sich daraus eine Reihe zu berücksichtigender ethischer Leitlinien und rechtlicher Verhaltensnormen. Das konsequente Beachten dieser Standards trägt dazu bei, für professionelle Beratungen den erforderlichen geschützten Raum herzustellen, in dem sich Vertrauen entwickeln lässt und etwaige Unsicherheiten wirksam geklärt, Ängste und Sorgen offen angesprochen und möglichst auch abgebaut werden können.

Diskretion und Schweigepflicht

An erster und wichtigster Stelle rangiert die beraterische Pflicht zu Diskretion und Verschwiegenheit. Um im Beratungsgespräch auch heikle Fragen und Sorgen offen zu thematisieren, brauchen Ratsuchende das sichere Gefühl, dass ihre persönlichen Umstände und Überlegungen takt- und verständnisvoll aufgenommen und absolut vertraulich behandelt werden. Das gilt in gleicher Weise für Jugendliche wie für Erwachsene. Wenn sich Ratsuchende nicht ganz sicher fühlen, kann das sehr leicht dazu führen, dass wichtige persönliche Umstände beispielsweise aus der Biografie oder aus dem familiären oder schulischen Umfeld ungenannt bleiben, obwohl sie eigentlich bei den anstehenden Überlegungen eine große Rolle spielen. Für die/den Berater/-in kann der Eindruck entstehen, im Nebel zu tappen. Und Ratsuchende wünsch-

ten sich in solchen Situationen lieber, die Beratung möglichst rasch zu beenden, um nicht länger Gefahr zu laufen etwas auszusprechen, was eigentlich niemand wissen sollte.

Die Schweigepflicht (vgl. § 203 StGB) gilt selbstverständlich nicht nur für die professionellen Beratern/-innen selbst, sondern auch für sämtliche übrigen Mitarbeiter/-innen eines Beratungsdienstes. Daten und „fremde Geheimnisse“ aus der Beratung dürfen auf keinen Fall an Andere weitergegeben werden, nicht einmal an nahe stehende Verwandte von Ratsuchenden, solange die Ratsuchenden dem nicht ausdrücklich zugestimmt haben. Dieses Recht können Jugendliche bereits ab vollendetem 15. Lebensjahr für sich beanspruchen, wenn die Erziehungsberechtigten der Beratung des Jugendlichen vorab zugestimmt haben.

In der Beratungspraxis sollte es eigentlich nicht vorkommen, dass mitten in einem Beratungsgespräch jemand anruft und dringend per Telefon eine wichtige persönliche Frage mit dem/der Berater/-in besprechen will. Wenn dies ausnahmsweise doch erfolgt, ist Diskretion beiden Gesprächspartnern gegenüber nötig: Der Anrufer muss erfahren, dass sich der/die Berater/-in gerade im Gespräch befindet und daher

nicht frei sprechen kann, auf der anderen Seite soll der anwesende Ratsuchende nicht zum Zeugen persönlicher Details (auch nicht des Namens) einer fremden Person gemacht werden.

Berater/-in in Fragen von Bildung, Beruf und Beschäftigung gehören allerdings nicht zu den Berufsgruppen, denen der Gesetzgeber für Strafverfahren ein offizielles Zeugnisverweigerungsrecht zubilligt. Dies hat zur Folge, dass in einem Strafverfahren gegen einen Ratsuchenden das Gericht von Beratern/-innen verlangen könnte, spezielle Erkenntnisse aus der Beratung mitzuteilen, wenn sie für die Urteilsfindung von Bedeutung sein können. Anders verhält es sich bei Zivilprozessen, hier gehören auch Beratern/-innen zum Kreis der Verweigerungsberechtigten (im Sinne des § 203 Abs. 1 StPO).

Transparenz über Rahmenbedingungen, Ziele und beraterisches Vorgehen

Als Beitrag zu Vertrauensbildung und zum Abbau etwaigen Misstrauens ist es notwendig, Ratsuchende über den verfügbaren Zeitrahmen bzw. den erforderlichen Zeitaufwand, über etwaige Kosten sowie über besondere Bedingungen



vorab zu informieren und Einvernehmen darüber herzustellen. Dazu gehört ebenso wie der Hinweis auf ethische Standards, unter denen Bildungsberatung stattfindet, auch das Aufzeigen gesetzlicher oder institutioneller Schranken, die bei der Beratung berücksichtigt werden müssen. Während des Beratungsprozesses wird es gelegentlich für beide Seiten hilfreich sein, die Ziele sowie die erreichten und die geplanten Schritte deutlich zu machen. Auf diese Weise bleibt das beraterische Vorgehen transparent und Ratsuchende erhalten systematisch Gelegenheit, den Prozess in ihrem Interesse mitzugestalten.

Achtung der Würde der Ratsuchenden

Persönliche Beratung in Fragen von Bildung, Beruf und Beschäftigung lebt von dem Grundsatz, die Würde jeder Person zu achten, die solche Beratung in Anspruch nimmt (Art. 2 GG). Das Recht jedes/r Ratsuchenden auf eigene unabhängige Entscheidungen, Eigenverantwortlichkeit und Selbstbestimmung wird durch Beratung nicht gelähmt oder eingeengt, sondern ausdrücklich unterstützt und gefördert. Diese Leitlinie kommt gerade auch dann zum Tragen, wenn Ratsuchende (oder ihre Angehörigen) meinen, bei der Beratung könnten sie die Last der Entscheidung einfach auf den/die Berater/-in übertragen.

” ***Persönliche Beratung in Fragen von Bildung, Beruf und Beschäftigung lebt von dem Grundsatz, die Würde jeder Person zu achten, die solche Beratung in Anspruch nimmt.***

Eine regelmäßige Herausforderung liegt für Beratern/-innen darin, ihren Ratsuchenden wirklich unvoreingenommen zu begegnen, ungeachtet des Alters, Bildungsstands und Geschlechts, der ethnischen Herkunft und Hautfarbe, der religiösen oder politischen Überzeugungen und der sexuellen Orientierung. Gerade auch Menschen mit Migrationshintergrund und Menschen mit Behinderungen registrieren aufgrund tagtäglich erfahrener Diskriminierungen sensibel und dankbar, wenn mit ihnen fair und vorurteilsfrei kommuniziert wird und ihnen Chancen auf Teilhabe an individuell passenden Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten eröffnet werden. Interkulturelle Kompetenz von Beratern/-innen kann wichtig sein, um beispielsweise kulturspezifische Besonderheiten im Gesprächsverhalten zu beachten.

Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung kann besonders für benachteiligte Personen wichtig werden: Hier stehen nicht die Defizite im Vordergrund, sondern die speziellen Stärken – allerdings auch die Möglichkeiten zur Kompensation bestehender Nachteile. Beratung darf weder überfordern noch unterfordern, Beratung will und kann ermutigen!

Beratern/-innen begegnen Ratsuchenden mit Wertschätzung ihrer jeweiligen Ressourcen, sie fördern die unabhängigen Aktivitäten der Ratsuchenden und sie verzichten deshalb auf jegliches Vorschreiben oder Erzwingen von Wahlmöglichkeiten, Werthaltungen, Lebensstilen, Plänen oder Überzeugungen (vgl. Ethische Standards der Internationalen Vereinigung für Schul- und Berufsberatung, 1995, Nr. 5).

Bei qualifizierter Beratung entwickelt der/die Berater/-in gemeinsam mit dem/der Ratsuchenden mögliche Entwicklungsperspektiven: So entstehen weiterführende Handlungsimpulse, die sich von den Ratsuchenden praktisch umsetzen lassen. Zur Wahrung der Würde von Ratsuchenden gehört immer auch die Pflicht für Beratern/-innen, ihre Kenntnisse rechtlicher „Bestimmungen zum Schutz der Rechte der Klienten und der entsprechenden Verfahren auf dem Laufenden zu halten“ (ebenda Nr. 1).

Verständlichkeit und Zuverlässigkeit

Aus dem bisher Dargestellten ergibt sich folgerichtig, dass bei qualifizierter Beratung die mündlich und schriftlich übermittelten Informationen für die Ratsuchenden möglichst verständlich formuliert sein sollten. Die fachliche Kompetenz von Beratern/-innen beweist sich darin, auch schwierigere Sachverhalte so aufzuschlüsseln und darzustellen, dass sie von den Ratsuchenden ohne große Mühe nachvollzogen werden können.

Weiterhin versteht es sich von selbst, dass sämtliche in der Beratung verwendeten Informationen (und übergebenen Unterlagen) sachlich zuverlässig und aktuell gültig sein müssen, so dass darauf auch wirklich weit reichende Entscheidungen begründet werden können. Wenn im Verlauf der Beratung Informationen gegeben werden, die sich als falsch oder irreführend erweisen, kann daraus ein Anspruch auf Schadenersatz entstehen (wegen fehlerhafter Beratung und Auskunft).

Ergebnisoffenheit

Beratung richtet sich ausschließlich an Interessen und Entwicklungsmöglichkeiten der Ratsuchenden aus. Außen-