



LEITFADEN
FÜR DIE BILDUNGSPRAXIS

Band 64

Qualitätssicherung in der Anerkennungsberatung

**Handlungshilfen, Instrumente und Beispiele
guter Praxis**



Das Förderprogramm IQ wird finanziert durch:



Bundesministerium
für Arbeit und Soziales



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung



**Bundesagentur
für Arbeit**



Qualitätssicherung in der Anerkennungsberatung



**Handlungshilfen, Instrumente und Beispiele
guter Praxis**

Das Förderprogramm IQ wird finanziert durch:



Bundesministerium
für Arbeit und Soziales



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung



**Bundesagentur
für Arbeit**



Impressum

Leitfaden für die Bildungspraxis

Schriftenreihe des Forschungsinstituts Betriebliche Bildung (f-bb) gemeinnützige GmbH

Band 64

Qualitätssicherung in der Anerkennungsberatung

Handlungshilfen, Instrumente und Beispiele guter Praxis

Herausgeber

Herbert Loebe, Eckart Severing

Autoren und Autorinnen

Jana Hoffmann, Falk Arians;

unter Mitarbeit von Kolleginnen und Kollegen aus dem Förderprogramm IQ: Johanna Elsässer (Bundesinstitut für Berufsbildung), Sima Fazlali (Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen Berlin), Anja Janus (AWO Stuttgart), Svetlana Kiel (MaßArbeit kAöR), Tatiana La Mura Flores (passage gGmbH), Annett Roswora (IBS gGmbH), Michael Schwarz (Bundesinstitut für Berufsbildung), Anne Seth (AWO Stuttgart), Marie-Theres Volk (MaßArbeit kAöR), Ines Weihing (Tür an Tür Integrationsprojekte GmbH), Hans-Peter Wilka (Schneider Organisationsberatung), Nora Yildirim (AWO Stuttgart).

Förderung

Der Leitfaden ist im Rahmen des Förderprogramms „Integration durch Qualifizierung (IQ)“ entstanden. Das Förderprogramm zielt auf die nachhaltige Verbesserung der Arbeitsmarktintegration von Erwachsenen mit Migrationshintergrund ab. Daran arbeiten bundesweit 16 Landesnetzwerke, die von Fachstellen zu migrationsspezifischen Schwerpunktthemen unterstützt werden. Das Programm wird gefördert durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales, das Bundesministerium für Bildung und Forschung und die Bundesagentur für Arbeit.

Das Förderprogramm IQ wird finanziert durch:



Bundesministerium
für Arbeit und Soziales



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung



**Bundesagentur
für Arbeit**

© W. Bertelsmann Verlag
GmbH & Co. KG, Bielefeld 2014

Gesamtherstellung und Verlag

W. Bertelsmann Verlag GmbH & Co. KG

Postfach 10 06 33

33506 Bielefeld

Telefon: (05 21) 9 11 01-11

Telefax: (05 21) 9 11 01-19

E-Mail: service@wbv.de

Internet: wbv.de

Umschlaggestaltung

Christiane Zay, Potsdam

Innenlayout und Satz:

Christiane Zay, Potsdam

Titelbild

© Förderprogramm IQ/Anita Schiffer-Fuchs

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwendung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Printed in Germany

Best.-Nr. 6004463 (Print)

ISBN: 978-3-7639-5524-4 (Print)

ISBN: 978-3-7639-5525-1 (E-Book)

Bibliografische Informationen der Deutschen Nationalbibliothek:

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



Inhalt

Einleitung	5
Verwendetes Qualitätsmodell	6
Ziel und Zielgruppe des Leitfadens	7
Definition von Anerkennungsberatung	10
Strukturqualität: Strukturelle Voraussetzungen für Anerkennungsberatung	12
Institutionelle Rahmenbedingungen	12
Inhaltliche Ausrichtung	23
Personelle Ausstattung	28
Durchführungsqualität: Gestaltung des Beratungsverlaufs	36
In der Beratungssituation	36
Nach dem Beratungsgespräch	41
Ergebnisqualität: Reflexion der Beratung	51
Reflexion durch interne Evaluation	51
Reflexion durch externe Evaluation	54
Umsetzung einer kontinuierlichen Qualitätssicherung	59
Initiierung von Qualitätsentwicklungsprozessen	59
Umsetzung der entwickelten Qualitätselemente	60
Kontinuierliche Verbesserung	60
Instrument: Selbst-Check zum Angebotsprofil der Beratungseinrichtung	64
Verwendete Literatur	67



Wichtig



Beispiel



Einleitung

„Qualität ist [...] ein Maß der Übereinstimmung zwischen einer Anforderung (Soll) und einer realisierten Leistung (Ist) bzw. zwischen Leistungsversprechen und Leistungserbringung“ (Gerull 2001, S. 135).

Diese Beschreibung ist eine von mehreren möglichen Ansätzen, Qualität zu definieren. Zunächst einmal bedeutet Qualität nur „die Beschaffenheit“ (vom lateinischen Wort „qualis – wie beschaffen“). Ob Qualität als gut oder schlecht bewertet wird, hängt von dem Erfüllungsgrad der erwarteten Kriterien ab. Diese Bewertung nehmen im Falle der Erbringung einer Dienstleistung – wie einer Beratung – letztendlich die Kunden/-innen der Beratungseinrichtung vor. Wird die Dienstleistung eines Unternehmens von seinen Kunden/-innen als qualitativ hochwertig wahrgenommen, wirkt sich das in der Regel auch positiv auf die Nachfrage nach der erbrachten Dienstleistung und auf die Kundenzufriedenheit aus.

Anders als bei einem materiellen Produkt, dessen Qualität sich anhand von Merkmalen wie z. B. Haltbarkeit, Strapazierfähigkeit oder Verarbeitung in „harten Fakten“ definieren und messen lässt, ist dies bei der Anerkennungsberatung deutlich komplexer. Dennoch muss eine Qualitätssicherung erfolgen, denn sie nutzt allen an der Beratungsdienstleistung beteiligten Personengruppen – sowohl den Kunden/-innen als auch den Beratungsfachkräften und der Einrichtung:

- Für die *Ratsuchenden* bringt eine qualitätsgeprüfte Anerkennungsberatung Transparenz und Verlässlichkeit im Hinblick auf den Rahmen und die Gestaltung der Beratung. So dienen z. B. ein veröffentlichtes Leitbild oder ein Flyer, der die Beratungsleistung beschreibt, dazu, interessierten Personen Informationen darüber zu geben, was sie von der Anerkennungsberatung erwarten können.
- Den *Beratenden* ermöglicht ein Qualitätsrahmen die kontinuierliche Weiterentwicklung der eigenen Arbeit. Im Rahmen von Selbstchecks oder einem Austausch mit Kollegen/-innen bietet sich die Möglichkeit der regelmäßigen Reflexion des eigenen Handelns. Diese und weitere Aktivitäten im Rahmen der Qualitätssicherung, wie z. B. der Besuch von Weiterbildungsveranstaltungen, tragen zu einer stetigen Weiterentwicklung und Professionalisierung der Beratungsfachkräfte bei.
- Die *Institution* kann durch regelmäßige Reflexionsprozesse Innovationsimpulse für die Entwicklung der Einrichtung generieren. Eine Standardisierung und die Kontinuität von Verfahren und Abläufen ermöglichen außerdem eine zeit- und ressourcenschonende Arbeitsorganisation. Auch die Einarbeitung neuer Mitarbeiter/-innen kann z. B. durch strukturierte Dokumentationsprozesse vereinfacht und verbessert werden.



- Im Rahmen der Projektförderung durch die öffentliche Hand dient die Sicherung und Dokumentation von Qualität letztendlich auch der Legimitation des Einsatzes von Steuermitteln.

Verwendetes Qualitätsmodell

Ebenso wie unterschiedliche Definitionen von Qualität existieren, gibt es bei der Realisierung von Qualitätsbemühungen unterschiedliche Ansätze und Modelle. Im Zusammenhang mit Qualitätssicherung in Beratungsprozessen wird häufig ein Modell verwendet, das sich auf die aufeinanderfolgenden Phasen einer Beratung bezieht:

- *Strukturqualität*: Faktoren, die für die Durchführung der Beratung grundlegend vorhanden sein müssen, d. h. strukturelle Voraussetzungen für gute Anerkennungsberatung (Input) – z. B. Kompetenzen der Beratenden, Ausstattung der Einrichtung.
- *Durchführungsqualität*: Faktoren, die die Abläufe und Bedingungen während der Durchführung der Beratung sicherstellen sollen (Process) – z. B. Vorgehensweise, Gesprächsatmosphäre.
- *Ergebnisqualität*:
 - Faktoren, die das unmittelbare Ergebnis der Anerkennungsberatung betreffen (Output) – z. B. Kundenzufriedenheit, Einigung auf ein gemeinsames weiteres Vorgehen und Klarheit über die nächsten Schritte bei den Ratsuchenden, sowie
 - Faktoren, die auf eine nachhaltige Wirkung der Beratungsleistung abzielen (Outcome) – z. B. Integration des/der Ratsuchenden in den Arbeitsmarkt, nachhaltiges Empowerment der Ratsuchenden im Hinblick auf ihre beruflichen (und ggf. persönlichen) Ziele und Chancen.

Dieses Modell wird auch dem vorliegenden Leitfaden zur Qualitätssicherung in der Anerkennungsberatung zugrunde gelegt. Bisher gibt es kein Qualitätsmodell oder -konzept, das speziell auf die Anerkennungsberatung zugeschnitten ist. Bei der Leitfadenerstellung wurde deshalb auf bestehende Konzepte verwandter Beratungsleistungen zurückgegriffen: In Zusammenarbeit der IQ-Fachstelle „Anerkennung“ mit Beratungsfachkräften aus dem Förderprogramm IQ und mit Weiterbildung Hessen e.V. wurden Qualitätsanforderungen an die Anerkennungsberatung in Form einer sog. Qualitätsmatrix definiert.¹ Grundlage hierfür waren Konzepte der *migrationsspezifischen beschäftigungsorientierten Beratung* sowie die *Qualitätsstandards*

1 In der Qualitätsmatrix werden sechs Qualitätsbereiche („Leitbild/ethische Grundsätze“, „Führung/Leitung/Strategie“, „Transparenz auf der Ebene der Anbieterorganisation und des Beratungsangebots“, „Beratungsprozess“, „Professionalisierung“ und „Selbstevaluation“) benannt, die in Form von Qualitätskriterien und -standards präzisiert und durch vereinbarte Indikatoren messbar gemacht werden.

für *Bildungsberatungseinrichtungen* von Weiterbildung Hessen e.V. Die bestehenden Konzepte wurden an die spezifischen Anforderungen der Anerkennungsberatung angepasst.

Im Leitfaden werden sie chronologisch entlang des Beratungsprozesses beschrieben: strukturelle Voraussetzungen – Durchführung der Anerkennungsberatung – Ergebnis der Beratung. In den einzelnen Kapiteln werden, im Rückgriff auf die Arbeit der IQ-Fachstelle „Anerkennung“, wichtige Bereiche bzw. Handlungsfelder für die Qualitätssicherung der Anerkennungsberatung beschrieben. Der Leitfaden erhebt jedoch keinen Anspruch auf Vollständigkeit im Sinne eines Qualitätsmanagementsystems.

Einige Aktivitäten zur Sicherung von Qualität beziehen sich auf mehrere Phasen im Beratungsprozess: So müssen z. B. zur Anwendung eines Beschwerdemanagements, das eine Form der Überprüfung der Ergebnisqualität (nämlich der Zufriedenheit der Ratsuchenden mit der Beratung bzw. mit dem Verfahren) darstellt, zunächst die institutionellen Voraussetzungen für dieses Instrument geschaffen werden. Es gibt also Aspekte der Qualitätssicherung, die unterschiedlichen Stellen zugeordnet werden können bzw. in verschiedenen Phasen des Prozesses auftauchen. Die Zuordnung von einzelnen Elementen zu bestimmten Phasen im Leitfaden ist demnach nicht allgemein verbindlich; vielmehr sind z. T. auch andere Zuordnungen denkbar.

Ziel und Zielgruppe des Leitfadens



Ziel des vorliegenden Leitfadens ist es, einen Beitrag zur Verbesserung der Qualität in der Anerkennungsberatung zu leisten. Dieser Verbesserungsbeitrag erfolgt nicht durch die Vorgabe eines formalen Qualitätsmanagementsystems (QM-Systems), sondern als Empfehlungen in Form von praxisorientierten Handlungshilfen und Instrumenten, die – auf ihren individuellen Zweck angepasst – von Einrichtungen der Anerkennungsberatung verwendet werden können. Wie Abbildung 1 zeigt, können die Empfehlungen des Leitfadens nach Abgleich mit den jeweiligen bestehenden Maßnahmen zur Qualitätssicherung vor Ort in zweierlei Weise angewandt werden: Je nach Bedarf ist es möglich, entweder alle oder nur Teile der Empfehlungen umzusetzen. Dadurch kann die Schaffung von Doppelstrukturen in den Beratungseinrichtungen vermieden werden. 

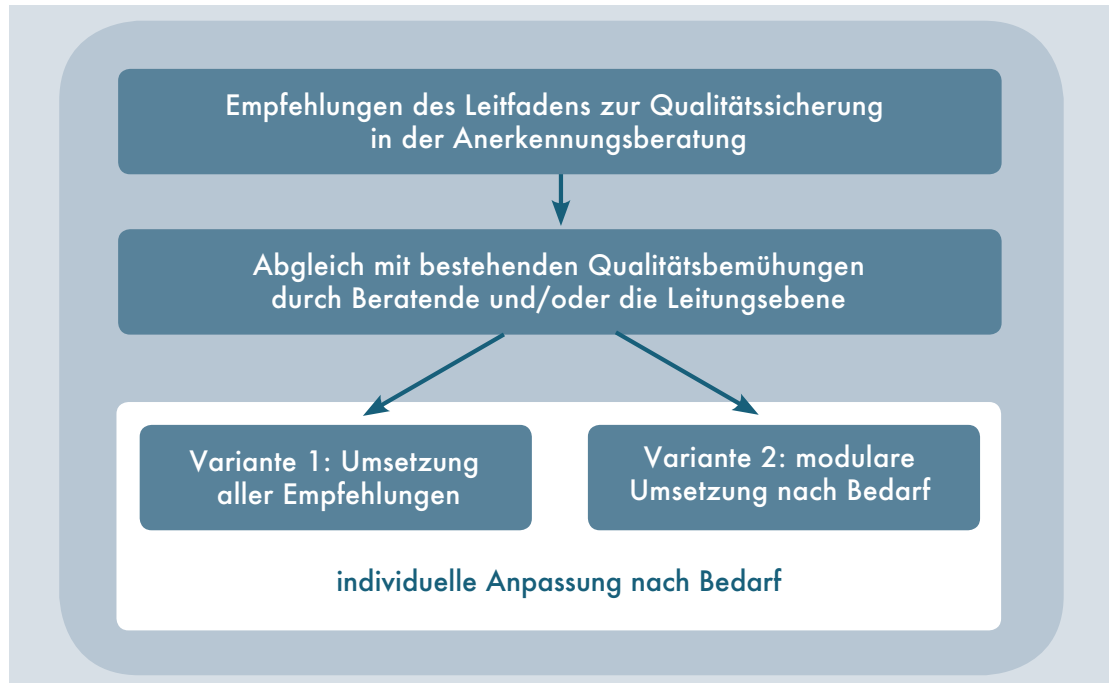


Abbildung 1: Möglichkeiten zur Umsetzung der Empfehlungen des Leitfadens

Wesentlich für die Sicherung von Qualität ist die Strategie, mit der man diese betreibt. Analytisch lassen sich zwei Dimensionen unterscheiden: Abbildung 2 gibt eine Typologie von Qualitätsstrategien für Beratungsarbeit wieder, in der nach rechts die Dimension einer formalisierten „Qualitätsmanagementsystematik“ und nach unten die weniger formalisierte Dimension von „Bemühungen um gute Beratung“ dargestellt ist (vgl. Baigger u. a. 2003, S. 81 ff.). Hierdurch wird verdeutlicht, dass die inhaltliche Bemühung um gute Qualität unabdingbar ist – wird diese nicht betrieben (Typ 3 und Typ 4), schafft auch das Vorhandensein einer QM-Systematik keine qualitativ hochwertige (Dienst-)Leistung („systembedingter Formalismus“, Typ 3).

QM-Systematik Bemühungen um gute Beratung		
	+	-
+	Typ 1 QM-Systematik und inhaltliche Qualitätsbemühungen	Typ 2 Bemühungen um inhaltliche Qualität ohne QM-Systematik
-	Typ 3 Systembedingter Formalismus bei der Qualitätssicherung	Typ 4 Weder QM-System noch Bemühungen um eine inhaltlich gute Beratung

Abbildung 2: Typologie von Qualitätsstrategien

Das Ziel dieses Leitfadens, nämlich einen Beitrag zur Verbesserung der Qualität in der Anerkennungsberatung zu liefern, ist als Qualitätsstrategie der Typologie zufolge im oberen rechten Quadranten der Abbildung 2 verortet: Es geht bei dem Leitfaden um inhaltliche Bemühungen eine gute Qualität der Anerkennungsberatung zu erzielen, ohne dafür eine formalisierte QM-Systematik (Typ 2) einführen zu müssen.

Zielgruppe des Leitfadens sind Institutionen, die Anerkennungsberatung anbieten. Hierbei werden zwei Gruppen in den Fokus genommen: zum einen die *Beratenden*, die in der Praxis dafür verantwortlich sind, eine qualitativ hochwertige Beratungsleistung zu erbringen. Sie sind diejenigen, die Qualitätsvorgaben umsetzen und Potenziale zur weiteren Verbesserung der Qualität identifizieren können. Diese Zielgruppe kann den Leitfaden nutzen, entweder um Impulse für die eigene Arbeit daraus zu gewinnen und (einzelne) vorgestellte Instrumente umzusetzen oder um auf dieser Basis eine Weiterentwicklung der Qualitätssicherung in der Beratungseinrichtung oder in einem größeren regionalen Kontext (z. B. IQ-Landesnetzwerk) anzustoßen. Die zweite Zielgruppe ist die *Leitung* der Einrichtung (bzw. eines IQ-Landesnetzwerkes). Die Leitungsebene ist zuständig für die Bereitstellung und Sicherung der Rahmenbedingungen, die zur Umsetzung von Qualitätskriterien notwendig sind. Leitungskräfte können den Leitfaden als Grundlage zur Überprüfung bestehender Qualitätssicherungsprozesse nutzen und bei Bedarf im Leitfaden beschriebene Qualitätselemente umsetzen.

Aufbau des Leitfadens

Zum Einstieg wird im folgenden Kapitel zunächst eine Definition von Anerkennungsberatung gegeben. So soll ein gemeinsames Verständnis über die Beratungsleistung, um die es im vorliegenden Leitfaden geht und die in ganz unterschiedlicher institutioneller Einbettung erbracht wird, gewonnen werden. In den drei Hauptkapiteln werden Qualitätselemente entlang der oben beschriebenen Phasen des Beratungsverlaufs vorgestellt: strukturelle Voraussetzungen für Qualität in der Anerkennungsberatung (Strukturqualität), Qualitätssicherung während des Beratungsprozesses (Durchführungsqualität) und Reflexion der Beratungsergebnisse (Ergebnisqualität). Anschließend wird der Gestaltungsprozess fokussiert: Wie können die vorgestellten einzelnen Qualitätselemente im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses in der Organisation verankert werden? Am Ende des Leitfadens steht ein „Selbst-Check zum Angebotsprofil der Beratungseinrichtung“, der als Instrument zur Überprüfung verschiedener, in vorangegangenen Kapiteln erläutelter Qualitätselemente dienen kann.

Definition von Anerkennungsberatung



Anerkennungsberatung ist eine *neutrale, unabhängige und individuelle Fachberatung*. Ziel ist es, Möglichkeiten aufzuzeigen, um im Ausland erworbene Qualifikationen im Kontext der beruflichen Entwicklung von Ratsuchenden in Deutschland zu nutzen. Die Ratsuchenden werden im Prozess *bedarfsorientiert* begleitet und unterstützt.²

Die *Neutralität* und *Unabhängigkeit* der Beratung bedeutet in diesem Zusammenhang, dass die persönliche Situation und die persönlichen Ziele des/der Ratsuchenden im Fokus stehen. Seine/Ihre Möglichkeiten werden transparent dargestellt, ohne dass (mögliche) Interessen der Institution oder des/der Beratenden die Darstellung der Möglichkeiten beeinflussen.

Die *Individualität* der Beratung wird gewährleistet, indem das Potenzial des/der Ratsuchenden in den Mittelpunkt gerückt wird und dieses als Ausgangspunkt für den Beratungsprozess dient. Damit ist die Beratung immer einzelfallbezogen und bietet dem/der Ratsuchenden genau die Informationen und die Unterstützung, die er/sie benötigt, um eine selbstbestimmte Entscheidung treffen zu können.

Fachberatung bezeichnet in dieser Definition die Beratung durch Experten/-innen, die genau auf dieses Thema spezialisiert sind und über fundiertes Wissen zur Anerkennung von im Ausland erworbenen Qualifikationen verfügen. Sie grenzt sich von fachlicher Beratung ab, die auch im Kontext weiterer Beratungsanlässe stattfinden kann. Weitere Möglichkeiten für Ratsuchende werden zwar angesprochen (z. B. Externenprüfung, Existenzgründung); hierzu findet jedoch lediglich eine Erstinformation und Verweisberatung statt.

Die Beratung bezieht sich auf im Ausland erworbene *Qualifikationen*. Konkret sind damit schulische, akademische und berufliche Qualifikationen gemeint, die eine Grundlage für ein Anerkennungsverfahren in Deutschland oder einen alternativen Weg zur qualifikationsadäquaten Beschäftigung in Deutschland sein können. Die Beratung bezieht sich dabei nicht nur auf formale Abschlüsse, sondern bezieht auch im In- oder Ausland erworbene Berufserfahrung mit ein, sofern diese für die Gleichwertigkeitsprüfung relevant ist.

2 Eine allgemein anerkannte Definition von Anerkennungsberatung gibt es derzeit nicht. Im Rahmen der Begleitung des Qualitätsentwicklungsprozesses im IQ-Netzwerk Hessen durch die IQ-Fachstelle „Anerkennung“ wurde jedoch eine Definition von Anerkennungsberatung mit Beratern und Koordinatoren/-innen erarbeitet, die hier als Grundlage gilt. Trotz unterschiedlicher Auffassungen im Detail hat sich über diese Definition ein Konsens herauskristallisiert.



Definition von Anerkennungsberatung

Die *Bedarfsorientierung* im Prozess der Begleitung und Unterstützung der Ratsuchenden ist stark verschränkt mit der Individualität der Beratung. Je nachdem, welche Begleitung und Unterstützung Ratsuchende in Anspruch nehmen wollen, variieren Inhalte und Umfang der Unterstützung.



Strukturqualität: Strukturelle Voraussetzungen für Anerkennungsberatung

In diesem Kapitel wird erläutert, welche Voraussetzungen vor der Durchführung einer Beratung auf der strukturellen Ebene gegeben sein sollten, um Anerkennungsberatung qualitativ hochwertig durchführen zu können. Die im Folgenden beschriebenen Bereiche ergeben sich aus Arbeiten der IQ-Fachstelle „Anerkennung“ zu Qualitätsmerkmalen für die Anerkennungsberatung und der daraus entstandenen Qualitätsmatrix (weitere Informationen dazu siehe → [Verwendetes Qualitätsmodell](#)).

Es werden drei übergreifende Bereiche beschrieben, zu denen jeweils mehrere Aspekte gehören:

- (1) institutionelle Rahmenbedingungen:
 - Institutionsaufbau
 - Ausstattung der Räumlichkeiten
 - Selbstverständnis der Einrichtung
 - zeitlicher Rahmen für die Anerkennungsberatung
 - Umgang mit personenbezogenen Daten
 - Beschwerdemanagement
- (2) inhaltliche Ausrichtung:
 - Leistungsspektrum
 - Beratungskonzept
 - Aktivitäten zur Öffentlichkeitsarbeit
- (3) personelle Ausstattung:
 - Kompetenzprofil für Beratungsfachkräfte
 - Weiterbildung der Beratungsfachkräfte
 - Anforderungen an das Leitungspersonal

Institutionelle Rahmenbedingungen

Über die institutionellen Bedingungen ist seitens der Beratungseinrichtung Transparenz sowohl für die Ratsuchenden, für die eigenen Mitarbeiter/-innen als auch für Dritte zu schaffen.

Transparenz des Institutionsaufbaus nach innen und außen

Beratungsinstitutionen sind arbeitsteilig aufgebaut und bestehen je nach Einrichtungsgroße zumeist aus Einheiten mit unterschiedlichen Aufgaben und Funktionen. Innerhalb der hierarchisch organisierten Einheiten haben die Mitarbeiter/-innen unterschiedliche Zuständigkeiten. Für die Ausführung der Funktionen

und zur Erledigung der Aufgaben existieren festgelegte Handlungsabläufe und Routinen. Die Einheiten und deren Mitarbeiter/-innen stehen sowohl miteinander (*intern*) als auch nach außen hin (*extern*) in Interaktion. Insgesamt entsteht so ein komplexes System. Um dieses System nach innen und außen transparent werden zu lassen, bedarf es einer übersichtlichen Strukturierung und einer schriftlichen Darstellung von Aufbau, Funktionen, Zuständigkeiten, Kooperationen und Routineabläufen.

Der Aufbau einer Institution lässt sich durch eine grafische Aufbereitung in Form eines *Organigramms* übersichtlich darstellen; die ausformulierten Abläufe und Zuständigkeiten können mittels eines Organisationshandbuches veranschaulicht werden. Dieses Handbuch ermöglicht den Mitarbeiter/-innen, jederzeit eigenständig benötigte Informationen zu einheitlichen und wiederkehrenden Abläufen und Strukturen einzuholen. So können Fehler und Zeitverzug durch mündliche Absprachen vermieden werden. Das Organisationshandbuch kann in gedruckter oder in elektronischer Form, z. B. im Intranet einer Organisation, bereitgestellt werden. Folgende Inhalte kann ein *Organisationshandbuch* enthalten:

- Stellenplan und Stellenbesetzung
- Kontaktverzeichnis
- Vertretungsregelungen
- Richtlinien
- allgemeine Geschäftsbedingungen
- Satzung
- Datenschutzrichtlinien
- Arbeitsablaufbeschreibungen
- EDV-Richtlinien
- Arbeitsanweisungen

Für die Anerkennungsberatung kann darüber hinaus auch eine institutionenübergreifende Übersicht sinnvoll sein. So sind an der Beratung und Begleitung von Migranten/-innen im Zusammenhang mit einer (möglichen) Anerkennung ihrer ausländischen Berufsqualifikationen verschiedene Akteure beteiligt – neben den Erstanlaufstellen z. B. für das Anerkennungsverfahren zuständige Stellen, die Arbeitsverwaltung und andere (migrationsspezifische) Beratungsstellen. Die Strukturen der Anerkennungsberatung sind regional- und bundeslandspezifisch unterschiedlich gestaltet. Deshalb kann es nützlich sein, den Prozess, den ein/-e Ratsuchende/-r (typischerweise) durchläuft, grafisch darzustellen.

Ausstattung der Räumlichkeiten

Um eine qualitativ hochwertige Anerkennungsberatung zu ermöglichen, muss eine angemessene Beratungsatmosphäre hergestellt werden, in der Beratende und Ratsuchende vertraulich miteinander sprechen können.



Grundlegend dafür sind geeignete Räumlichkeiten. Geeignet meint in diesem Fall, dass es keine Möglichkeit für unbeteiligte Personen gibt, das Beratungsgespräch mitzuhören. Idealerweise kann dies durch einen separaten Raum für die Beratung gewährleistet werden.

Mögliche Störungen durch Durchgangsverkehr sind zu verhindern. Da die Ratsuchenden im speziellen Fall der Anerkennungsberatung häufig von Verwandten oder anderen Kontaktpersonen begleitet werden, sollte eine Wartemöglichkeit für die Begleitung vorgehalten werden.

Die Ausstattung des Arbeitsplatzes der Beratenden muss zur Sicherstellung der Kommunikations- und Recherchemöglichkeiten sowohl ein Telefon als auch einen Rechner mit Internetanschluss beinhalten. Außerdem muss der Zugang zu allen beratungsrelevanten Datenbanken und die Bereitstellung der aktuellen Beratungsfachliteratur gewährleistet sein.

Auch im speziellen Fall der mobilen oder aufsuchenden Beratung muss sichergestellt sein, dass die Beratungsfachkräfte über die entsprechende Ausstattung verfügen (z. B. Mobiltelefon, Tablet-PC, Surf-Stick etc.).

Instrument: Checkliste „Ausstattung und Räumlichkeiten der Einrichtung“

Telefon und PC mit Internetanschluss sind vorhanden, auch bei mobiler bzw. aufsuchender Beratung. (MUSS)	☐
Den Beratenden steht ein Zugang zu relevanten Datenbanken zur Verfügung. (MUSS)	☐
In der Einrichtung ist aktuelle Fachliteratur für die Beratenden zugänglich. (MUSS)	☐
Für die Beratung steht ein separater Raum zur Verfügung. Wenn kein separater Raum zur Verfügung steht, wird anderweitig gewährleistet, dass kein Dritter mithören kann. (MUSS)	☐
Der Raum ist so gelegen, dass kein Durchgangsverkehr und keine Telefonate das Gespräch stören. (MUSS)	☐
Es sind Räume vorhanden, in denen Begleitpersonen und Familienangehörige während der Beratung warten können. (KANN)	☐
(Mehrsprachiges) Informationsmaterial liegt aus und kann während der Wartezeit oder im Anschluss an die Beratung gelesen oder mitgenommen werden. (KANN)	☐

Selbstverständnis der Einrichtung

Anerkennungsberatung wird durch Beratungseinrichtungen geleistet, die in einen gesellschaftlichen und organisationalen Rahmen eingebunden sind. Um in diesen Zusammenhängen sinnvoll und effizient agieren zu können, ist es für eine Beratungseinrichtung nötig, Transparenz über ihr Selbstverständnis herzustellen. Ratsuchende und andere Externe können so vor einer Kontaktaufnahme einschätzen, um welche Art von Einrichtung es sich handelt und ob ihre Anliegen dort in beabsichtigter Weise bearbeitet werden können. Ein in der Praxis häufig eingesetztes Instrument zur Herstellung der Transparenz des Selbstverständnisses ist die Entwicklung eines Leitbildes.



Nach Nötzold (2002, S. 190) beinhaltet ein Leitbild die zentrale Grundausrichtung einer Organisation, die Einbettung in den gesellschaftlichen Rahmen und die grundlegenden Wertvorstellungen. Es dient als Basis zur Ableitung von Zielen, zur Formulierung eines dezidierten Beratungskonzepts und zur internen wie externen Identitätsstiftung mit der Organisation. 

Das Leitbild für die Institutionen der Anerkennungsberatung enthält Aussagen über wesentliche Aspekte, nach denen die Beratungsarbeit in der Einrichtung geleistet wird. Dabei sollten im Leitbild Aussagen enthalten sein in Bezug auf:

- Ziele
- Zielgruppe
- Werte
- Selbstverständnis
- Kernkompetenzen der Beratungseinrichtung

Das Leitbild zeigt den Zweck und die *Ziele* einer Beratungseinrichtung und geht auf die Erwartungen ein, die durch Ratsuchende und andere Externe an die Einrichtung herangetragen werden. Es wird die Zielgruppe benannt.

Durch die Beschreibung der *Werte*, nach denen die Einrichtung sich ausrichtet, wird deutlich, nach welchen ethischen Grundsätzen Beratung geleistet wird. Hier geht es auch darum, das Menschenbild (vorrangig Beratung auf Augenhöhe, Klient/-in ist Experte/-in der eigenen Lebenssituation und entscheidet eigenständig, Beratung ist Hilfe zur Selbsthilfe) und die Einrichtungskultur darzustellen.

In ihrem *Selbstverständnis* wird ein Rahmen festgelegt, in dem sich die Leistungen der Einrichtung bewegen, nach dem sich die Mitarbeitenden ausrichten und der die Basis für die zu leistende Beratung bietet.



Synonym mit den *Kernkompetenzen der Beratungseinrichtung* ist die Beschreibung der Angebote an die Zielgruppe. Mit dieser Beschreibung entsteht Klarheit über die erwartbaren Leistungen der Einrichtung für die unterschiedlichen Zielgruppen (vgl. Schiersmann 2008, S. 41). Durch die Aufzählung und Ausformulierung der Angebote wird auch erkennbar, wie sich diese von anderen Anbietern abgrenzen bzw. welche Spezialisierungen vorhanden sind.

Die Formulierung des Leitbildes ist sowohl Teil als auch weitere Grundlage des Qualitätsentwicklungsprozesses in der Anerkennungsberatung. Die Strukturen der Einrichtung, des Personals und der praktischen Beratungsleistung sind nach den Vorgaben des Leitbildes auszurichten bzw. müssen diesem entsprechen. Das Leitbild ist zu veröffentlichen, um es sowohl den Mitarbeitern/-innen der Einrichtung als auch den Ratsuchenden und weiteren Externen transparent werden zu lassen.

Bei der Entwicklung eines Leitbildes sind die Perspektiven und Erwartungen der Leistungsebene, aber auch der Beratenden einzubeziehen. Das Leitbild dient als fortbestehende Leitlinie zur Orientierung, wird aber in regelmäßigen Abständen überprüft und gegebenenfalls an veränderte Gegebenheiten angepasst.



Praxisbeispiel: Leitbildentwicklung im IQ-Netzwerk Bayern



Netzwerk
Bayern

Neben der individuellen Beratung und Begleitung von Anerkennungssuchenden liegt der Schwerpunkt der bayerischen Anerkennungsberatung darin, Strukturen zu verändern und dadurch die Anerkennungssituation in Deutschland zu verbessern. Um dieses Ziel zu erreichen, ist das Angebot einer qualitativ hochwertigen Anerkennungsberatung essenziell. Hierdurch und durch die Zusammenarbeit der Anerkennungsberatungsstellen untereinander können strategische Ziele verfolgt und im Idealfall strukturelle Änderungen herbeigeführt werden.

migra
net

Ende 2012 haben sich die drei Fachberatungsstellen zur Anerkennung in Bayern (Augsburg, München und Nürnberg) zu einem Fachforum Anerkennungsberatung zusammengeschlossen, um den fachlichen Austausch der Anerkennungsberater/-innen zu ermöglichen, die Beratungsstellen stärker miteinander zu vernetzen und die politisch-strukturelle Arbeit besser zu koordinieren. In den gemeinsamen Treffen werden aktuelle Entwicklungen und Neuerungen diskutiert sowie gemeinsame Initiativen geplant.

Im Rahmen des Fachforums ist auch die Idee eines gemeinsamen Leitbildes entstanden. Unter externer Anleitung einer Beratungsinstitution mit langjähriger Erfahrung im Bereich der Leitbildentwicklung wurde das Leitbild in drei eintägigen Workshops erarbeitet und entwickelt. Vorab fanden Sondierungsgespräche mit den einzelnen Beratungsstellen statt, um die Gemeinsamkeiten und Unterschiede in der bisherigen Beratungsstruktur herauszufiltern. Auf Grundlage dieser Vorinformation wurden die zentralen Aspekte des Leitbildes ausgearbeitet. Der gesamte Leitbildentwicklungsprozess erstreckte sich über einen Zeitraum von ca. sechs Monaten.

Das gemeinsam erarbeitete Leitbild beinhaltet die drei Teile „Unsere Mission“, „Unsere Werte“ und „Unsere Vision“. Darüber hinaus kristallisierte sich während der Workshop-Phase der Bedarf heraus, die Beratungsleistungen und die Anforderungen an die Anerkennungsberater/-innen zu definieren. Der gesamte Leitbildentwicklungsprozess umfasste somit eine Reflexion der Beratungstätigkeit, die sich als wertvoll sowohl für das Leitbild selbst als auch für die eigene Beratungstätigkeit erwiesen hat.

Das Leitbild leistet einen maßgeblichen Beitrag zur Qualität in der Anerkennungsberatung, da es den Anspruch an die Fachberatung zur Anerkennung ausländischer Qualifikationen definiert. Zudem hat der Leitbildentwicklungsprozess die Zusammenarbeit der Fachberatungen weiter intensiviert und sich bereits nach kurzer Zeit als wichtiges Fundament für künftige gemeinsame Vorhaben erwiesen.

Für das Gelingen des Leitbildentwicklungsprozesses ist die externe Anleitung essenziell, da hierdurch eventuell bestehende oder empfundene Hierarchien aufgebrochen werden. Zudem wird dadurch allen Beteiligten ermöglicht, ihre Ideen einzubringen. Wichtig ist weiterhin, dass in jedem Schritt des Prozesses alle relevanten Akteure involviert sind. So wurden die Ergebnisse der Workshops und der Entwurf des Leitbildes allen Beratern/-innen der Fachberatungsstellen zugänglich gemacht, auch wenn sie selbst nicht am Prozess teilnehmen konnten. Hierdurch konnte eine höchstmögliche Identifikation mit dem Ergebnis erreicht werden.

Um das Leitbild zu verbreiten, wurde eine Broschüre gedruckt, die über „Tür an Tür Integrationsprojekte gGmbH“ bezogen werden kann. Das Leitbild findet sich auch im Internet unter www.migranet.org/anererkennung.

Ines Weihing, Tür an Tür Integrationsprojekte gGmbH, IQ-Netzwerk Bayern 

Auszug aus der Broschüre „Leitbild Anerkennungsberatung“³

Unsere Mission

Wir sind neutrale und unabhängige Fachberatungsstellen zur beruflichen Anerkennung von im Ausland erworbenen Qualifikationen. Unser Angebot richtet sich an Menschen mit ausländischen Qualifikationen, Multiplikatoren sowie Arbeitsmarktakeure.

Wir unterstützen individuell und bedarfsgerecht. Unser Ziel ist es, qualifikationsgemäße Beschäftigung zu ermöglichen und dadurch zu mehr gesellschaftlicher Teilhabe beizutragen. Wir bieten den Ratsuchenden Orientierung, indem wir gemeinsam auf Grundlage der vorhandenen Qualifikationen mögliche berufliche Weichenstellungen identifizieren. Anerkennungsmöglichkeiten, -verfahren und Zuständigkeiten zeigen wir einzelfallbezogen und nachvollziehbar auf. Bei Bedarf begleiten wir durch die Anerkennungsverfahren und setzen uns dafür ein, dass diese gesetzeskonform verlaufen. Unsere Beratung erfolgt durch Expertinnen und Experten, die über ein fundiertes und umfassendes Wissen zur Anerkennung ausländischer Qualifikationen verfügen.

Wir wirken auf eine Verbesserung der Willkommens- und Anerkennungskultur in der Gesellschaft hin. Wir sensibilisieren Politik, Arbeitsverwaltung, Unternehmen und Zivilgesellschaft für die Bedeutung ausländischer Qualifikationen und die damit verbundenen wertschöpfenden Potenziale. Wir fungieren als Schnittstelle zwischen den Personen und Institutionen, die am Anerkennungsprozess beteiligt sind. In einem konstruktiven Dialog erarbeiten wir sachorientierte Lösungen. Unser Angebot leistet somit einen wichtigen Beitrag zur Fachkräftesicherung.

In Fach- und Informationsveranstaltungen, Gremien sowie Arbeitskreisen geben wir unsere Expertise weiter und beteiligen uns an der Gestaltung und Verbesserung der Anerkennungsgesetzgebung, -verfahren und -praxis. Als Teil des Netzwerks „Integration durch Qualifizierung“ fördern wir sowohl den bundesweiten Erfahrungsaustausch als auch Wissenstransfer und profitieren davon.

Unsere Werte

Ziel und Grundlage unseres Handelns sind Chancengleichheit, Gleichberechtigung sowie Vielfalt in der Gesellschaft und insbesondere auf dem Arbeitsmarkt.

³ Aus der Broschüre „Leitbild Anerkennungsberatung – Fachberatung zur beruflichen Anerkennung ausländischer Qualifikationen in Bayern“ ist nur das Kapitel „Unser Leitbild“ abgedruckt. Die vollständige Broschüre ist unter www.migranet.org/images/PDF/Web_Anerkennungsb.pdf abrufbar.

Wir begegnen den Ratsuchenden auf Augenhöhe mit Respekt, Wertschätzung und Empathie. Ihre berufliche und persönliche Selbstbestimmung und die Orientierung an ihren Ressourcen sind für uns handlungsleitende Werte. Unsere Beratung basiert auf Freiwilligkeit, ist transparent und verständlich. Die Ratsuchenden treffen die Entscheidungen und sind verantwortlich für die Umsetzung.

Indem wir als spezialisierte Beratungsfachkräfte Möglichkeiten der beruflichen Anerkennung darstellen, unterstützen wir den persönlichen Klärungsprozess bei den Ratsuchenden und zeigen den individuellen Handlungsspielraum auf. Die Beratung ist ergebnisoffen, Inhalte werden vertraulich behandelt. Wir passen die Beratung an die individuellen Bedarfe der Ratsuchenden an und orientieren uns an deren persönlichen Situationen und beruflichen Zielen.

Die Qualität unserer spezialisierten Fachberatung sichern wir durch Erfahrungswissen und Selbstreflexion, durch Weiterbildung und kontinuierliche Aneignung von Fachwissen sowie durch kollegialen Austausch und intensive Zusammenarbeit in Bayern und bundesweit.

Vernetzung und Kooperation mit relevanten Akteuren sind wesentlich für den Erfolg unserer Arbeit. Dazu zählen Beratungs- und Bildungsorganisationen, zuständige Ministerien und nachgeordnete Anerkennungsstellen, Migrantenorganisationen und Arbeitsverwaltungen.

Unsere Vision

Die Fachberatungsstellen in Augsburg, München und Nürnberg sind als Regelangebote etabliert und stellen eine wichtige Säule für die Praxis der Anerkennung ausländischer Qualifikationen dar.

Unser Fachwissen fließt in politische Entscheidungsprozesse zur Regelung der Anerkennungsverfahren, in die tägliche Arbeit der Anerkennungsstellen, in die unternehmerische Personalpolitik sowie in gesellschaftliche Diskurse zur Bedeutung von Migration ein. Die Anerkennungsverfahren sind einheitlich, transparent und nachvollziehbar. Die Umsetzungspraxis entspricht der gesetzlichen Intention.

Ausländische Qualifikationen werden von Unternehmen geschätzt und genutzt. Ratsuchende können ihre vorhandenen Kompetenzen zielgerichtet in Wert setzen. Ihre Situation auf dem Arbeitsmarkt hat sich nachhaltig verbessert. Eine aktive Willkommens- und Anerkennungskultur ist gelebte Realität.



Zeitliche Rahmenbedingungen für die Beratung

Grundsätzlich sollte die Dauer des Beratungsgesprächs dem individuellen Beratungsbedarf des/der Ratsuchenden angepasst werden. Gerade im Bereich der Anerkennungsberatung ist es oft schwierig, die Dauer der Beratung im Vorfeld abzuschätzen, da es auf das Anliegen und die individuelle Situation des/der Beratenen ankommt (u. a. Vorkenntnisse über das Verfahren und das Bildungssystem in Deutschland, Sprachkenntnisse, Verfügbarkeit von Dokumenten).

Dennoch sollte dem/der Ratsuchenden im Vorfeld der Anerkennungsberatung – auf Nachfrage entweder schon bei der Terminvereinbarung oder ansonsten zu Beginn des Gesprächs – der zeitliche Rahmen in etwa mitgeteilt werden. Dies setzt voraus, dass in der Einrichtung eine Vorstellung davon existiert, wie lange Beratungsgespräche erfahrungsgemäß dauern (können). Diese Einschätzung ist dem/der Ratsuchenden transparent zu machen, mit dem Hinweis, dass es sich um eine grobe Einschätzung auf Basis von Erfahrungswerten handelt. In diesem Zusammenhang sollte auch auf etwaige Folgeberatungen hingewiesen werden.

Im Sinne einer Selbstreflexion ist es für jeden einzelnen Berater/jede einzelne Beraterin sinnvoll, in regelmäßigen Abständen die Angemessenheit der Beratungsdauer zu überprüfen. Dabei können z. B. folgende Fragen gestellt werden:

- Wie lange dauern meine Beratungen im Durchschnitt?
- Wie viele Beratungen pro Tag/Woche/Monat schaffe ich?
- Wie lange sind die Wartezeiten für Ratsuchende, bis sie einen Termin bekommen?
- Wie viele Beratungstermine nimmt eine Person durchschnittlich wahr?
- ...

Die Antworten sollten dann hinsichtlich folgender Aspekte bewertet werden: Ist das zu viel/zu wenig/genau richtig im Hinblick auf den zeitlichen Rahmen, der mir zur Verfügung steht und die Tiefe und Qualität der Beratung, die ich leisten möchte/muss?

Umgang mit personenbezogenen Daten

Im Rahmen der Beratung geben die Ratsuchenden zahlreiche persönliche Daten und Informationen über sich preis. Deshalb ist es besonders wichtig, den Datenschutz der Ratsuchenden in jedem Fall zu gewährleisten.

Vonseiten der Beratungseinrichtung sind deshalb (verschiedene) Datenschutzerklärungen bereitzustellen: Zum einen müssen die Beratenden auf das Datenschutzgeheimnis verpflichtet werden; zum anderen muss es ein Dokument geben, das dem/der Ratsuchenden die vertrauliche Behandlung seiner/ihrer Daten zusichert sowie

die Einwilligung einholt, dass die persönlichen Daten von der Einrichtung gespeichert und ggf. zu Auswertungszwecken verwendet und in diesem Zusammenhang eventuell auch an Dritte weitergegeben werden dürfen. Letzteres muss in anonymisierter Form erfolgen.

Für den Fall, dass die Anerkennungsberatungsstelle mit weiteren Stellen, wie z. B. der Arbeitsverwaltung oder den zuständigen Stellen, zusammenarbeitet und Informationen über gemeinsame Kunden/-innen austauschen möchte, ist darüber ebenfalls eine Einwilligung von dem/der Ratsuchenden einzuholen.



Bei der Erstellung und der Verwendung einer Einwilligungserklärung sind folgende Punkte zu beachten:

- Wird im Dokument die Einwilligung zu mehreren Aspekten abgefragt, muss es für jeden einzelnen Punkt die Möglichkeit geben, zuzustimmen oder zu widersprechen.
- Falls der/die Ratsuchende einer Datenweitergabe an eine andere Stelle zugestimmt hat, ist er/sie vor der tatsächlichen Weitergabe noch einmal darüber zu informieren; am besten per E-Mail, um einen schriftlichen Nachweis hierüber zu haben.
- Falls eine Datenweitergabe von einer anderen Stelle (z. B. Jobcenter) an die Anerkennungsberatungsstelle erfolgen soll, ist der jeweiligen Stelle die Einwilligung des/der gemeinsamen Kunden/-in als Nachweis vorzulegen. Diese muss mindestens Name, Geburtsdatum und Unterschrift des/der Ratsuchenden enthalten.
- Bei der Erstellung einer Einwilligungserklärung ist ein/-e Datenschutzbeauftragte/-r einzubeziehen. 

Die Einwilligungserklärung, die die IQ-Fachstelle „Anerkennung“ erstellt hat, liegt auch in einfach verständlicher deutscher Sprache sowie in verschiedenen Übersetzungen vor, um den Ratsuchenden die oft kompliziert klingenden rechtlichen Regelungen verständlicher darstellen zu können. Wegen der Rechtsgültigkeit muss jedoch immer die deutsche Version unterschrieben werden.

Für die Weitergabe von personenbezogenen Daten von der Anerkennungsberatungsstelle an weitere Beratungsstellen hat das IQ-Netzwerk Schleswig-Holstein einen sogenannten „Laufzettel“ entwickelt. Dieser enthält die wichtigsten Daten des/der Ratsuchenden und wird von der Anerkennungsberatungsstelle ausgefüllt. Er dient weiterführenden Beratungsstellen (innerhalb und außerhalb des Förderprogramms) zur Übersicht darüber, zu welchen Inhalten der/die Ratsuchende bereits beraten wurde. Der Laufzettel verbleibt bei dem/der Ratsuchenden, sodass diese/-r über die Datenweitergabe durch die Abgabe des Laufzettels bei der weiterführenden Beratungsstelle entscheiden kann.



Implementierung eines Beschwerdemanagements

Im Verlauf einer Anerkennungsberatung können bei den Ratsuchenden Unzufriedenheiten auftreten, beispielsweise mit der Beratung selbst, aber auch mit institutionellen Gegebenheiten. Im Sinne einer kontinuierlichen Qualitätssicherung ist den Ratsuchenden vonseiten der Beratungseinrichtung die Möglichkeit zu geben, ihre Unzufriedenheiten adäquat zu äußern und Verbesserungsvorschläge einbringen zu können. Um diese Beschwerden aufnehmen und Lösungen hierfür entwickeln zu können, bedarf es eines systematischen Beschwerdemanagements in der Beratungseinrichtung.

Um eine Beschwerde effizient erfassen und bearbeiten zu können, ist ein strukturierter Prozess notwendig. Eine Möglichkeit zur Unterteilung des Prozesses besteht in der Definition von vier zusammenhängenden Handlungsfeldern:

Handlungsfeld 1: <i>Möglichkeit zur Abgabe von Beschwerden</i>	Die Einrichtung muss unzufriedenen Ratsuchenden eine niedrigschwellige Möglichkeit geben, eine Beschwerde persönlich oder anonymisiert zu artikulieren. Den Ratsuchenden muss bekannt gemacht werden, wo, an wen und wie sie ihre Beschwerde abgeben können.
Handlungsfeld 2: <i>Annahme der Beschwerde</i>	In der Einrichtung ist eine Stelle festzulegen, die die Beschwerde annimmt und bearbeitet. Die zuständige Stelle kümmert sich um die Klärung des Sachverhalts und leitet Maßnahmen zur Lösung des Problems ein.
Handlungsfeld 3: <i>Bearbeitung und Reaktion auf die Beschwerde</i>	Den Beschwerdeführenden soll zeitnah eine Reaktion der Einrichtung zugehen (eingeleitete Maßnahmen, weiterer Ablauf, zeitlicher Rahmen).
Handlungsfeld 4: <i>Auswertung</i>	Das Ergebnis der Klärung des Sachverhalts ist den Beschwerdeführenden in angemessener Form mitzuteilen. Die Beschwerde sollte archiviert werden, um eine spätere systematische Auswertung des Beschwerdeaufkommens zu ermöglichen.

Anhand dieser Handlungsfelder kann in einer Beratungseinrichtung ein Beschwerdemanagement etabliert werden. Bei der Planung und Implementierung ist eine Anpassung an die jeweiligen institutionellen Bedingungen notwendig. Das Beschwerdemanagement selbst muss einer kontinuierlichen Überprüfung auf Effizienz und Effektivität unterliegen, um auftretende Schwachstellen zu erkennen und die nötigen Anpassungen vornehmen zu können.

Inhaltliche Ausrichtung

Hinsichtlich der inhaltlichen Ausrichtung der Beratungseinrichtung muss zunächst festgelegt werden, welches Beratungsangebot die Einrichtung ihren Kunden/-innen anbietet: Welches Leistungsspektrum wird von der Anerkennungsberatung abgedeckt? Umgekehrt bestimmt sich dadurch auch, welche Kompetenzen und welches Wissen die Beratungsfachkräfte besitzen müssen. Das Leistungsspektrum sollte eingebettet werden in ein umfassendes Beratungskonzept, in dem sich die Beratungsinstitution auf die Grundsätze ihrer Arbeit festlegt. Um das Angebot auch nach außen sichtbar zu machen, sind zudem Aktivitäten zur Öffentlichkeitsarbeit einzuplanen.

Transparenz über das Leistungsspektrum der Anerkennungsberatung

Um eine qualitativ hochwertige Fachberatung zur Anerkennung von ausländischen Berufsqualifikationen anbieten zu können, ist es notwendig, das Leistungsspektrum der Anerkennungsberatungsstelle zu definieren. Dabei sollte sich die Beratungseinrichtung an dem Bedarf der (potenziellen) Kunden/-innen orientieren. Da es sich bei der Anerkennung ausländischer Qualifikationen um ein komplexes Thema handelt, das sich in einem dynamischen Feld bewegt (z. B. durch sich ändernde rechtliche Regelungen oder andere Rahmenbedingungen), ist eine klare Festlegung der zu leistenden Beratungsinhalte notwendig. In diesem Zusammenhang ist auch eine Abgrenzung des eigenen Leistungsspektrums gegenüber anderen Stellen (z. B. zuständige Stellen, Arbeitsverwaltung, weitere Beratungsstellen) sowie eine Verständigung über mögliche Schnittstellen und Kommunikationsformate untereinander sinnvoll. Das Leistungsspektrum ist bei Bedarf (z. B. aufgrund sich ändernder Rahmenbedingungen) an neue Gegebenheiten anzupassen.

So wurde z. B. im Förderprogramm IQ ein Leistungsspektrum der Anerkennungsberatung definiert sowie Schnittstellen zu anderen Akteuren im Umfeld beschrieben. Die Beratung durch IQ-Anlaufstellen umfasst dabei neben allgemeinen Informationen zum Anerkennungsverfahren und grundlegenden Informationen zu Fragen der Einreise, des Aufenthalts und des Zugangs zum Arbeitsmarkt auch die Vorklärung des möglichen deutschen Referenzberufs zum Zweck des Verweises an die richtige zuständige Stelle. Stellt sich heraus, dass ein Anerkennungsverfahren nicht möglich oder für die Ratsuchenden nicht zielführend ist, werden alternative Möglichkeiten aufgezeigt und an entsprechende Fachberatungsstellen weiterverwiesen. Im Bedarfsfall werden die Ratsuchenden während des Prozesses der Gleichwertigkeitsprüfung begleitet. Einige IQ-Anlaufstellen bieten darüber hinaus Qualifizierungsberatung an, die die Ratsuchenden bei der Suche nach geeigneten Qualifizierungsmaßnahmen (z. B. zum Ausgleich wesentlicher Unterschiede) und entsprechenden Finanzierungsmöglichkeiten unterstützt. Wichtig bei allen Beratungsleistungen des Förderpro-



gramms IQ ist dabei, den Bezug zum Bedarf des (regionalen) Arbeitsmarktes herzustellen (z. B. Wissen über die regionale Nachfrage einzelner Berufsprofile).

Entwicklung eines Beratungskonzepts⁴

Über die Definition des Leistungsspektrums hinaus ist es erforderlich, das der Beratungsarbeit zugrunde liegende Konzept zu beschreiben. Dieses liefert den Beratungsfachkräften die Grundlage für die Erklärung der angebotenen Leistung gegenüber Ratsuchenden und Dritten, dient aber auch den Beratenden selbst als Verständigungs- und Reflexionsmaterial. Für neue Mitarbeiter/-innen erleichtert es die Einarbeitung, weil es Transparenz über das Angebot und das erforderliche Wissen herstellt. Schließlich kann es auch Bezugspunkt für eine eventuelle (interne oder externe) Qualitätsüberprüfung sein.



Inhalte⁵ eines Beratungskonzepts könnten unter anderem sein:

- Ziele und Zielgruppe der Beratung
- angebotene Beratungsleistung
- Beratungsformate
- Eckpunkte zur Vorgehensweise in der Beratung
- Maßstäbe für den Beratungserfolg
- Kompetenzen der Beratungsfachkräfte 

Zunächst sind die *Ziele* und die *Zielgruppe* der Anerkennungsberatung zu benennen, die z. B. aus dem Leitbild oder der Definition der Anerkennungsberatung übernommen werden können. Des Weiteren ist zu überlegen, wer zu den Zielgruppen der Beratung zählt. Dies können neben Menschen mit ausländischen Berufsqualifikationen bzw. deren Angehörigen oder Bekannten z. B. sein: Unternehmen, Multiplikatoren aus der Politik oder von Verbänden, andere Beratungseinrichtungen wie Migrationsberatungsstellen für erwachsene Zuwanderer (MBE), Jugendmigrationsdienste (JMD) oder Jobcenter bzw. Agenturen für Arbeit.

Bei der *angebotenen Beratungsleistung* ist das Leistungsspektrum der Einrichtung zu beschreiben.

4 Die Beschreibung erfolgt in Anlehnung an das Beratungskonzept des IQ-Netzwerks Rheinland-Pfalz sowie von Weiterbildung Hessen e.V.

5 Die Elemente „Selbstverständnis der Einrichtung“ und „Kernkompetenzen der Einrichtung“, die ebenfalls in einem Beratungskonzept beschrieben werden könnten, werden hier nicht aufgenommen, da diese bereits im Leitbild der Anerkennungsberatung enthalten sind.

Ebenso sind die angebotenen *Formate der Beratung* festzulegen und im Beratungskonzept zu fixieren. Hierzu zählt verpflichtend das Angebot von Face-to-Face-Beratung; darüber hinaus ist es möglich, Beratungen telefonisch, per Post, per E-Mail oder auch in anderen Online-Formaten anzubieten. Sie können außerdem als Einzel- oder Gruppenberatungen stattfinden; auch die mobile oder aufsuchende Beratung ist ins Beratungskonzept aufzunehmen, sofern diese angeboten wird. Darüber hinaus kann z. B. Beratung in der Muttersprache erfolgen, oder es können bestimmte Methoden der Gesprächsführung eingesetzt werden (z. B. biografieorientiertes Gespräch, Interview zur Ermittlung von Fachkompetenzen).

Zu den *Eckpunkten bei der Vorgehensweise* während der Beratung zählen die Inhalte, die in jedem Beratungsgespräch angesprochen werden müssen. Hierzu gehört zunächst die Information des/der Ratsuchenden über den Kontext der Beratung sowie eine Erstinformation zum Anerkennungsgesetz. Außerdem sollten Möglichkeiten und Grenzen der Beratung benannt und die Erwartungen des Kunden/der Kundin geklärt werden. Alle weiteren Beratungsinhalte ergeben sich gemäß dem angebotenen Leistungsspektrum je nach dem individuellen Bedarf des/der Ratsuchenden.

Um eine qualitativ hochwertige Beratung durchführen zu können, müssen einerseits deren Ziele benannt sein, andererseits ist es zur (persönlichen, internen oder externen) Überprüfung der Zielerreichung erforderlich, *Maßstäbe für den Beratungserfolg* zu definieren. Es gilt also festzulegen, welche Faktoren eine gelungene Beratung ausmachen. Hierzu können Kriterien verwendet werden wie:

- Die Beratung erfolgt neutral, ergebnisoffen und diskriminierungsfrei.
- Der/Die Ratsuchende kennt seine/ihre Möglichkeiten der Anerkennung des ausländischen Abschlusses bzw. anderer Alternativen.
- Der/Die Ratsuchende weiß, welche Schritte als Nächstes folgen.
- Es wurden alle relevanten Informationen vermittelt und verstanden.
- Der Beratungsfall wurde für die interne Bearbeitung ordnungsgemäß und für Kollegen/-innen nachvollziehbar dokumentiert.

Schließlich sind im Beratungskonzept auch die erforderlichen *Kompetenzen* der Beratungsfachkräfte zu beschreiben. Eine ausführliche Auseinandersetzung mit diesem Thema erfolgt im Kapitel → [Personelle Ausstattung](#).

Ebenso wie das Leistungsspektrum an sich sollte auch das gesamte Beratungskonzept regelmäßig reflektiert und ggf. an veränderte Bedingungen angepasst werden.



Praxisbeispiel: Träger- übergreifendes Beratungskonzept im IQ-Netzwerk Rheinland-Pfalz



Netzwerk
Rheinland-Pfalz

Im IQ-Netzwerk Rheinland-Pfalz wurde ab Januar 2013 eine Organisationseinheit Anerkennung, bestehend aus zunächst vier, dann fünf unterschiedlichen Trägern, aufgebaut. Die Entwicklung eines gemeinsamen Beratungskonzepts wurde von Beginn an als Teil der Qualitätssicherung der noch im Aufbau befindlichen Anerkennungsberatung verstanden. Die Herstellung einer guten Beratungspraxis, ausgehend von den Bedarfen der Ratsuchenden, war die handlungsleitende Idee.

Der Entwicklungsprozess unseres Beratungskonzepts basiert auf der Herstellung eines gemeinsamen Grundverständnisses von Beratung. Hierfür ist offene und transparente Kommunikation ein zentraler Faktor, der zum Gelingen beiträgt. Wichtig ist außerdem die Partizipation der Mitarbeiter/-innen als auch das Einbeziehen der Leitungsebenen der beteiligten Träger, um einen möglichst breiten Konsens zu finden.

Eine allen Projektpartnern offenstehende Arbeitsgruppe konnte den Entwurf des Beratungskonzepts bereits im Juli 2013 vorlegen. Er wurde von den Leitungen der beteiligten Träger angenommen. Kleinere Änderungen erfolgten aufgrund der Anpassung des Wordings, damit sich alle Partner entsprechend repräsentiert fühlen konnten. Dies hatte gleichzeitig den wichtigen Effekt, das offen und klientenzentriert ausgerichtete Beratungskonzept mit den Qualitätsstandards der Partner und innerhalb des Förderprogramms IQ abzustimmen und eigene Haltungen zu überprüfen. Die parallel dazu etablierte Arbeitsgruppe zur Qualitätsentwicklung auf bundesweiter Ebene gab ebenfalls wichtige Impulse für die Entwicklung unseres Beratungskonzepts.

Ein Beratungskonzept soll klar, eindeutig und überschaubar sein. Daher fand eine Einigung auf drei Beratungsprinzipien statt, die unser gemeinsames Selbstverständnis beschreiben: Unsere Beratung erfolgt individuell, unabhängig und professionell. Diese Begriffe zu finden, zu diskutieren und sich über die Bedeutung einen Konsens zu verschaffen, ist die tragende Säule des Konzepts – es berührt gleichermaßen die fachlichen Inhalte, die ethische Ausrichtung und berücksichtigt politische wie ökonomische Rahmenbedingungen.

Als eine besondere Herausforderung im Prozess stellte sich ein unausgesprochenes, vermeintlich gemeinsames Grundverständnis heraus: Alle Partner weisen langjährige Erfahrung im Beratungsbereich in verschiedensten

Kontexten nach. Dies kann schnell dazu führen, dass ähnliche Haltungen vordergründig geteilt werden – und dadurch auf eine tiefer gehende Begründung verzichtet wird. Hier war es sehr wichtig, sich ausreichend Zeit für die Reflexion zu nehmen, auch wenn es manchmal nur um einen einzelnen Terminus ging. In den Diskussionen wurde immer wieder deutlich, dass sich auch hinter einem scheinbar allgemein gut verständlichen und gebräuchlichen Begriff völlig unterschiedliche Haltungen, Erfahrungen und Herangehensweisen verbergen können.

Inzwischen hat sich gezeigt, dass das transparent und partizipativ erstellte Beratungskonzept deutlich zur Selbstvergewisserung der Beratungsfachkräfte beigetragen hat. Die dafür erforderliche Reflexion kann sinnvollerweise im persönlichen, direkten Gespräch am besten erfolgen. Regelmäßige Teamtreffen und Elemente aus der kollegialen Beratung verhelfen den Beratungsfachkräften dazu, ein vertrauensvolles Verhältnis zueinander aufzubauen.

Mit dem Beratungskonzept ist außerdem ein zentrales Instrument für die Unterstützung neuer Mitarbeiter/-innen geschaffen worden. Die verbindlich hergestellte kollegiale und trägerübergreifende Zusammenarbeit ermöglicht einen besseren Informationsaustausch und beidseitige Hospitationen. Somit trägt das Beratungskonzept einerseits zu einer qualitativ hochwertigen Beratung bei und bringt andererseits auch eine Arbeitserleichterung – über die Grenzen der beteiligten Träger und Organisationen hinweg.

Hans-Peter Wilka, Schneider Organisationsberatung, IQ-Netzwerk Rheinland-Pfalz 

Aktivitäten zur Öffentlichkeitsarbeit

Um die Möglichkeiten der Anerkennungsberatung bekannt zu machen, ist ein angemessenes Marketing zu gewährleisten. Zu diesem Zweck muss die Einrichtung aktuelle Informationsmaterialien zur Verfügung stellen. Hierbei ist auf Verständlichkeit und eine zielgruppengerechte Ansprache zu achten. Gegebenenfalls sind Materialien in mehreren Sprachen sinnvoll. Geeignete Kanäle für eine solche Darstellung sind Flyer und weitere Printmedien sowie eine Homepage. Insbesondere in Hinblick auf die umfassende Informierung der Ratsuchenden ist die Verwendung von Flyern, Broschüren und Internetauftritten zu empfehlen, die Informationen zu folgenden Punkten beinhalten:

- Rechtsform
- Trägerschaft
- ggf. Förderprogramm des jeweiligen Anbieters



- Gewährleistung von Vertraulichkeit und Datenschutz
- Ort
- Erreichbarkeit
- Barrierefreiheit
- Kontaktmöglichkeiten
- Öffnungszeiten
- Kosten der Beratung bzw. Kostenfreiheit der Beratung
- ggf. Fördermöglichkeiten

Anhand dieser Vorinformationen können sowohl Ratsuchende als auch andere Externe (wie z. B. Fallmanager/-innen) einschätzen, ob das Beratungsangebot für sie geeignet ist und wie der Kontakt hergestellt werden kann. Diese basalen Informationen können neben der reinen Information dazu beitragen, mit ihrer Transparenz für die Ratsuchenden eventuell vorhandene Hemmnisse abzubauen.

Anerkennungsberatung findet im Kontext verschiedener Akteure statt (zuständige Stellen, Migrationsberatungsstellen, Arbeitsverwaltung etc.). Es ist deshalb besonders wichtig, Kontakte zu den unterschiedlichen Stellen aufzubauen und zu pflegen (Netzwerkarbeit).

Um die Möglichkeiten des Anerkennungsgesetzes bekannt zu machen, sollten darüber hinaus Informationsveranstaltungen und Schulungen für Akteure anderer Einrichtungen (z. B. Beratende aus der Bildungs- und Berufsberatung, Multiplikatoren/-innen) angeboten werden.

Personelle Ausstattung

Anerkennungsberatung ist eine Fachberatung, die die Ratsuchenden individuell und bedarfsorientiert unterstützen möchte. Um diese Anforderungen zu erfüllen, ist es notwendig, qualifiziertes Personal zu haben. Entsprechend ist die Leitungsebene dafür verantwortlich, dass die notwendigen Voraussetzungen hierfür gegeben sind.

Kompetenzprofil von Beratungsfachkräften

Um eine gute Anerkennungsberatung durchführen zu können, sollten die Beratenden bereits bei ihrer Einstellung über Kenntnisse und idealerweise Erfahrung im Feld der Beratung verfügen. Natürlich ist auch Fachwissen im Bereich der Anerkennung von ausländischen Abschlüssen und Erfahrung im Umgang mit der Thematik Migration sinnvoll. Neben dieser Berufserfahrung ist das Vorhandensein eines entsprechenden Aus- oder Fortbildungsabschlusses bzw. eines einschlägigen Hochschulabschlusses nachzuweisen.

Hierbei ist es wichtig, dass Transparenz herrscht über das Aufgaben-, aber auch über das Anforderungsprofil, das die Stelle mit sich bringt, sowie über die Kompetenzen der (potenziellen) Beratungsfachkraft. Der/Die neue Mitarbeiter/-in muss über bestimmte Mindestanforderungen, die die Tätigkeit mit sich bringt, verfügen – diese muss die Beratungseinrichtung im Vorfeld für sich definiert haben (z. B. in Form eines Stellenprofils). Nur so kann ein systematischer Abgleich erfolgen, was die Tätigkeit erfordert (Soll) und was der/die Bewerber/-in an Wissen, Fertigkeiten und Fähigkeiten mitbringt (Ist). Aus diesem Abgleich ergibt sich die Passung zwischen Stellen- und Kompetenzprofil. Gibt es über die definierten Mindestanforderungen hinaus noch fachliche Lücken, sind diese im Rahmen der Einarbeitung des/der neuen Mitarbeiters/-in auszugleichen.

Instrument: Abgleich von Anforderungs- und Kompetenzprofil⁶

Anforderung, die die Tätigkeit stellt	Ausprägung der Kompetenz bei der Beratungsfachkraft				Erläuterungen
	-	-/+	+	+ +	
Fachliche Kompetenzen: spezifische Kenntnisse und Fähigkeiten zur Bewältigung der beruflichen Tätigkeiten					
Anerkennungsgesetz					
Aufenthaltsrecht					
Bildungssystem in Deutschland					
Ausländische Bildungssysteme					
Fremdsprache(n)					
...					
Methodische Kompetenzen: Fähigkeit, bestimmte Lern- und Arbeitsmethoden zur systematischen Bearbeitung von Aufgaben lösungsorientiert anzuwenden					
Entscheidungsfähigkeit					
Informationsbeschaffungsfähigkeit					
Problemlösendes Denken					
Moderationstechniken					
...					

⁶ In Anlehnung an Workshopunterlagen der Koordinierungsstelle Qualität (k.o.s) und Publikationen der IQ-Fach-AG Beratung.



Anforderung, die die Tätigkeit stellt	Ausprägung der Kompetenz bei der Beratungsfachkraft				Erläuterungen
	-	-/+	+	+ +	
Soziale Kompetenzen: Fähigkeit, andere zu verstehen, sich situationsangemessen zu verhalten und eigene Handlungsziele mit den Einstellungen und Werten des Gegenübers zu verknüpfen					
Kommunikationsfähigkeit					
Empathie					
Wertschätzende Grundhaltung					
Netzwerkfähigkeit					
Interkulturelle Kompetenzen					
...					
Personale Kompetenzen: Fähigkeit, das eigene Handeln zu reflektieren und Verantwortung zu übernehmen					
Aufgeschlossenheit					
Selbstreflexion					
Bewusstsein über mögliche inter- kulturelle Irritationen					
...					

Weiterbildung der Beratungsfachkräfte

Anerkennungsberatung erfordert nicht nur ein ausgeprägtes Fachwissen, sondern stellt die Beratungsfachkräfte zusätzlich vor die Herausforderung stetiger Neuerungen; so können sich z. B. die rechtlichen Regelungen ändern. Neben den fachlichen Inhalten sind für die Dienstleistung Anerkennungsberatung auch soziale Kompetenzen von zentraler Bedeutung. Deswegen ist es für die Beratenden wichtig, sich fachlich kontinuierlich weiterzubilden, aber auch die persönlichen sozialen Fähigkeiten stetig weiterzuentwickeln.

Unter eine fachliche Weiterbildung fallen verschiedene Methoden, die in ihrem Formalisierungsgrad unterschiedlich ausgeprägt sein können. Zum einen gehören hierzu Formen einer formalen Fort- und Weiterbildung, also z. B. Schulungen, Workshops und Seminare, die ggf. mit einem Zertifikat abschließen oder zumindest mit einer Teilnahmebestätigung nachgewiesen werden können.

Zum anderen tragen aber auch weniger formalisierte Formate, die im täglichen Arbeitsalltag stattfinden, zur Weiterbildung der Beratungsfachkräfte bei. Dazu gehört, dass die Beratenden verschiedene Informationsquellen nutzen, wie z. B.:

- Fachliteratur
- Internetressourcen und Datenbanken
- Besuch von Fachveranstaltungen
- Mitarbeit in Arbeitsgruppen und Netzwerken

Es ist ratsam, dass auf der Ebene der Beratungsfachkräfte ein fortlaufender Informations- sowie fachlicher Austausch stattfindet. Ziel sollte es sein, durch eine Art internes Wissensmanagement wichtige Informationen und neue Erkenntnisse möglichst aktuell weiterzugeben. Dies kann niederschwellig z. B. durch das Erstellen von Notizen, Vermerken, kurzen Informationsschreiben oder Merkblättern passieren, die über einen E-Mail-Verteiler oder ein gemeinsames Ablagesystem (z. B. elektronische Ordner, Datenbanken) verbreitet werden. Eine weitere Austauschplattform bieten Online-Foren, wie z. B. das Beraterforum des Anerkennungsportals (siehe auch →  **Praxisbeispiel: Anerkennungsportal und IQ-Beraterforum**). Neben schriftlich weitergegebenen Informationen sind regelmäßige Treffen in Form von Teamsitzungen, Fallbesprechungen und anderen Routinen wichtig, um den persönlichen Austausch der Beratungsfachkräfte zu stärken. Sie können im kleineren Kreis (z. B. wöchentlich) und/oder in größerer Runde (eventuell trägerübergreifend) in längeren zeitlichen Abständen (z. B. monatlich, quartalsweise) stattfinden. Darüber hinaus fördern Hospitationen der Kollegen/-innen untereinander den Wissenserwerb, den kollegialen Austausch und den Zusammenhalt – ggf. auch über verschiedene Beratungseinrichtungen hinweg.



Auf Einrichtungs- bzw. Leitungsebene muss gesichert werden, dass die Beratenden die erforderlichen Ressourcen – sowohl zeitlich als auch hinsichtlich der entsprechenden Zugänge zu den Informationsquellen – zur Verfügung gestellt bekommen. 

Außerdem ist den Beratungsfachkräften die Weiterentwicklung ihrer sozialen, personalen und methodischen Kompetenzen zu ermöglichen. Dies kann z. B. in Form von (kürzeren) Seminaren oder Workshops zu verschiedenen Themen (z. B. zu Gesprächsführung, Interkulturalität u. Ä.) oder auch durch den Erwerb von Weiterbildungsabschlüssen mit einem Zertifikat (z. B. Coach, systemische Beratung, Kompetenzfeststellung) gewährleistet werden. Um den Beratenden darüber hinaus eine kontinuierliche Reflexion der eigenen Beratungstätigkeit zu ermöglichen, kann z. B. die Methode der Supervision (durch einen externen Supervisor) angewandt werden.

Im Sinne einer ganzheitlichen Personalentwicklung sind zur gemeinsamen Überprüfung der individuellen Ziele der Beratenden sowie der Ziele und Anforderungen der Einrichtung, regelmäßig Mitarbeitergespräche durchzuführen.



Praxisbeispiel: „Gut beraten im Lernenden Netzwerk“ – Netzwerk-konferenzen und Job-Hospitationen als Instrumente der Qualitätsentwicklung in der Anerkennungsberatung



Das IQ-Netzwerk Niedersachsen, welches sich auch als „Lernendes Netzwerk“ versteht, sieht die Qualitätsarbeit als Chance, vorhandene Kompetenzen Einzelner für alle nutzbar zu machen und mit gebündelter Expertise das Beratungsangebot weiter zu verbessern. Der Grundstein für die Qualität der IQ-Anerkennungsberatung wurde im Sommer 2013 mit der gemeinsamen Erarbeitung eines Leitbilds gelegt, durch welches sich die Beratenden in Niedersachsen zur Einhaltung bestimmter Ziele und Standards verpflichten. Neben dem Leitbild und einem Onlineportal (www.migrationsportal.de), auf welchem alle wichtigen Informationen und Dokumente für die Beratenden gesammelt, gesichert und geteilt werden, gibt es zwei weitere Instrumente, welche für die Qualitätsentwicklung und -sicherung der Anerkennungsberatung zentral sind.

Als erstes Instrument sind die regelmäßig stattfindenden Netzwerktreffen zu nennen, die seit Beginn für eine konstruktive Zusammenarbeit aller IQ-Mitarbeiter/-innen im Flächenland Niedersachsen unentbehrlich sind. Sie dienen sowohl der Information und dem Austausch als auch der Schulung und kollegialen Fallberatung der gegenwärtig 17 Anerkennungsberater/-innen von Ostfriesland bis Göttingen. Die Netzwerktreffen finden quartalsweise in unterschiedlichen Regionen statt und werden maßgeblich vom Projekt Wissensmanagement in Abstimmung mit der Koordination organisiert. Ein wichtiges Element jeder Veranstaltung ist der direkte Informationsaustausch sowohl (1) zwischen der Koordination (als Mittlerin zur Steuerungsebene) und den Berater/-innen vor Ort als auch (2) zwischen den Beratenden untereinander. Auf diese Weise wird neben einem einheitlichen Informationsstand, der für die Qualität der Beratung unabdingbar ist, auch eine unmittelbare Rückkopplung der Erfahrungen aus der Praxis erreicht, welche der Motor für neue Qualitätsentwicklungen auf Landes- oder Bundesebene sein kann.

Ein weiterer wichtiger Bestandteil der Zusammenkünfte sind Schulungen der Anerkennungsberater/-innen, welche sowohl von Kolleginnen oder Kollegen im Netzwerk als auch von Externen durchgeführt werden. Aufgrund der großen Trägervielfalt der IQ-Beratungseinrichtungen, zu welchen u. a. Jobcenter, Arbeitsagenturen, Bildungsträger und Kammern zählen, kommt im niedersächsischen Netzwerk ein hohes Maß an Expertise durch personen- und institutionengebundenen (Fach-)Wissen zusammen. Die Schulungsthe-

men werden je nach aktuellem Anlass von Teilprojekten oder der Koordination vorgeschlagen. Inhaltlich kann es dabei z. B. um Beratungsqualität, Fördermöglichkeiten oder das Anerkennungsgesetz selbst gehen, jedoch auch generell um interkulturelle Sensibilisierung oder Diskriminierung am Arbeitsmarkt. Durch die Schulungen wird dieses Wissen transparent und somit für andere Kollegen/-innen nutzbar gemacht, was zu einer stetigen Weiterentwicklung der Beratungskompetenzen führt.

Zur Evaluierung und Sicherung der im Netzwerk aufgebauten Beratungsqualität wurde, auf Vorschlag eines Anerkennungsberaters vom Projekt Wissensmanagement, die Job-Hospitation als weiteres Instrument etabliert. Diese dient der empirischen Erfassung der Handlungspraxis im Beratungsalltag zur Identifizierung der zuvor definierten Standards und zur Eruierung möglichen Optimierungsbedarfs. Methodisch wird sie derart realisiert, dass eine gegenseitige Hospitation der Beratenden bei durchgeführten Beratungsgesprächen stattfindet. Die beobachtete Situation wird von den Hospitierenden anhand eines Beobachtungsbogens detailliert erfasst. Dieser Hospitationsbogen wurde zuvor in enger Zusammenarbeit mit den Berater/-innen entwickelt und umfasst mit den Fragekomplexen (1) Setting, (2) interne Organisation, (3) Berater/-innenverhalten, (4) Beratungsinhalte, (5) Dokumentation/Nachbereitung und (6) persönliches Fazit am Leitbild orientierte Inhalte. Im niedersächsischen Netzwerk nahmen alle 17 Anerkennungsberater/-innen an der Job-Hospitation teil und führten jeweils einen Termin als Hospitierende/-r und einen als Gastgeber/-in durch. Die im Rahmen dieser teilnehmenden Beobachtung ausgefüllten Hospitationsbögen wurden vom Team Wissensmanagement zunächst quantitativ ausgewertet und im Ergebnis auffällige Themenbereiche zusätzlich qualitativ analysiert. So konnte empirisch nachvollzogen werden, welche der im Leitbild definierten Qualitätsstandards tatsächlich in der Beratungspraxis umgesetzt werden und in welchen Bereichen noch Handlungs- und Optimierungsbedarf besteht. Die erzielten Ergebnisse bilden die Grundlage für die Definition der zukünftigen Schulungsinhalte. Da die Hospitation von den Beratenden als bereichernd empfunden wurde, soll diese möglicherweise 2015 wiederholt werden.

Durch die beiden letztgenannten Instrumente wird sichergestellt, dass (1) die vorhandene Beratungskompetenz auf gleichbleibendem Niveau erhalten und (2) zudem – basierend auf qualitativen Analysen – stetig ausgeweitet wird. So steht der Leitsatz des „Lernenden Netzwerks“ für einen kontinuierlichen Prozess des Qualitätsausbaus, der Evaluation und der Anpassung an neue Herausforderungen – und zwar immer in konstruktivem Austausch von Akteuren aus Theorie und Praxis.

Dr. Svetlana Kiel und Marie-Theres Volk, MaßArbeit kAöR, Landkreis Osnabrück, Wissensmanagement im IQ-Netzwerk Niedersachsen 



Anforderungen an das Leitungspersonal

Für eine qualitativ hochwertige Anerkennungsberatung sind zwar in erster Linie die Beratungsfachkräfte selbst verantwortlich, diese verrichten ihre Aufgabe aber in einem betrieblichen System, dessen Voraussetzungen und Abläufe von entsprechend qualifizierten Leitungskräften sichergestellt werden müssen. Demzufolge müssen zur indirekten Sicherstellung einer qualitativ guten Anerkennungsberatung auch die Aufgaben und die dementsprechenden Qualifikationen und Kompetenzen der Leitungsebene in den Blick genommen werden. Im Folgenden werden zunächst die Aufgaben der Leitungsebene skizziert:

Aufgaben

Die Leitungsebene trägt im Wesentlichen die Verantwortung dafür, dass:

- *erforderliche Ressourcen zur Verfügung gestellt werden.* Hierzu zählen räumliche, sachliche und personelle Mittel.
- *adäquate Kommunikationsstrukturen gewährleistet werden.* Es muss also einen kontinuierlichen Informationsaustausch, z. B. in Form von Fallbesprechungen oder regelmäßigen Treffen, geben.
- *Beratungskonzepte fachlich kompetent entwickelt, transparent gemacht, umgesetzt und reflektiert werden.*
- *das Beratungspersonal seine Kompetenzen fortlaufend aktualisiert und erweitert.* Das bedeutet, dass feldbezogene Weiterbildung angeboten und genutzt werden muss.
- *Personal- und Organisationsentwicklung betrieben wird.* Hierzu zählt z. B. das Vorhandensein von Leitlinien für Weiterbildung in Form einer Weiterbildungs- oder Personalentwicklungsplanung (z. B. regelmäßige Mitarbeitergespräche).
- *die Einbindung in Netzwerke und Kooperationen gepflegt wird,* z. B. in Form von regelmäßigen Austauschtreffen mit anderen Beratungseinrichtungen oder relevanten Akteuren, Besuch von Informationsveranstaltungen und Schulungen etc.
- *Prozesse zur Erreichung von Zielen vorhanden sind und gesteuert werden.* Zu diesem Zweck müssen Beratungsziele, Zielsetzungsprozesse und die Kontrolle der Zielerreichung definiert werden.
- *Reflexionsangebote sichergestellt werden,* z. B. in Form von Supervision, Fallbesprechungen oder Instrumenten der Selbstevaluation (z. B. Fragebogen).
- *Qualitätssicherungsverfahren umgesetzt werden.* Diese müssen definiert werden oder können im Rahmen einer Zertifizierung bzw. der Einführung eines Qualitätsmanagementsystems entwickelt werden.

Mit Hinblick auf die genannten Anforderungen an die Leitungsebene lassen sich entsprechende Kompetenzbereiche skizzieren.

Kompetenzen der Leitungsebene

Um eine Einrichtung der Anerkennungsberatung zu leiten, sind Führungskompetenzen nötig. Bröckermann (2010) definiert Führungskompetenzen wie folgt: „Führungs-

kompetenzen sind [...] die fachlichen, methodischen, sozialen und personalen Fähigkeiten, die Menschen in die Lage versetzen, sich bei der Bewältigung von Führungsaufgaben (also in offenen und unüberschaubaren, komplexen und dynamischen Situationen) selbstorganisiert, das heißt ohne äußeren Anstoß und ohne Hilfe von Dritten, zurechtzufinden“ (Bröckermann 2010, S. 6).

Die genannten vier Dimensionen von Führungskompetenz können in Bezug auf die Leitung in der Anerkennungsberatung folgendermaßen gefasst werden:

- **Fachkompetenz:** Die Führungskräfte sind in der Lage, bei der Lösung von fachbezogenen Problemen selbstorganisiert zu handeln. Sie verfügen über konzeptionelles Wissen von Beratung, Kenntnisse des Handlungsfeldes sowie betriebswirtschaftliche Kenntnisse.
- **Methodische Kompetenz:** Die Führungskräfte sind in der Lage, anfallende Tätigkeiten und Aufgaben zu gestalten und selbstorganisiert Problemlösungen zu generieren.
- **Soziale Kompetenz:** Die Führungskräfte sind in der Lage, sich mit Auftraggebern, Geschäftspartnern/-innen, Kollegen/-innen und Kunden/-innen in jeweils angemessener Weise auseinanderzusetzen.
- **Personale Kompetenz:** Die Führungskräfte sind in der Lage, sich selbst einzuschätzen und sich zu entwickeln.



Durchführungsqualität: Gestaltung des Beratungsverlaufs

Die Durchführungsqualität bezieht sich darauf, den Prozess des Beratungsgesprächs selbst qualitativ hochwertig zu gestalten. Im Folgenden wird unterteilt in Aspekte, die während der Gesprächsführung zu beachten sind, und solche, die zwar im direkten Zusammenhang mit dem Beratungsgespräch stehen, zeitlich aber nachgelagert sind.

In der Beratungssituation

Während des Beratungsgesprächs gilt es, folgende Elemente der Durchführungsqualität zu beachten:

- Zentral für ein gelungenes Beratungsgespräch ist es, eine *Atmosphäre* des Vertrauens für den/die Ratsuchende/-n zu schaffen.
- Zu diesem Zweck sollte der Beratende eine positive und offene *Grundhaltung* den Beratungskunden/-innen gegenüber haben.
- Im Gespräch ist es außerdem wichtig, dem/der Ratsuchenden *Möglichkeiten und Grenzen der Beratung*, aber auch eines Anerkennungsverfahrens *transparent* zu machen.

Atmosphäre im Beratungsgespräch

Für den Beratungserfolg ist es wichtig, dass die Beratung in einer Atmosphäre der Vertrautheit und in einem angemessenen Beratungssetting stattfindet (vgl. hierzu auch den Abschnitt → [Ausstattung der Räumlichkeiten](#)). Dementsprechend muss gewährleistet sein, dass es während der Beratung keine Störungen durch Telefonate oder Durchgangsverkehr gibt und dass unbeteiligte Dritte (das betrifft auch Kollegen/-innen) nicht mithören können.

Der/Die Berater/-in sollte darüber hinaus ein zugewandtes Gesprächssetting schaffen, indem er/sie den Blickkontakt zu dem/der Beratenen sucht und eine offene Körperhaltung einnimmt.



Im Dialog mit den Ratsuchenden werden deren Motive, Interessen und Ziele besprochen. Aufgabe der Beratenden ist es dabei, die Ratsuchenden durch eine lösungsorientierte Gesprächsführung darin zu unterstützen, ihr Anliegen zu klären. Ein wichtiges Element eines *dialogischen Beratungsansatzes* ist das aktive Zuhören:

- aufmerksames und aufnehmendes *Zuhören*, z. B. durch bestätigendes Nicken und Blickkontakt;
- *Nachfragen*, um Missverständnisse und Fehlinterpretationen zu vermeiden und vertiefende Informationen zu gewinnen;
- Gesagtes *wiederholen* und in eigenen Worten wiedergeben bzw. zusammenfassen, um das Verständnis zu sichern;
- auf Körperhaltung, Gestik und Mimik des Gegenübers *achten*, um so ggf. Problemhintergründe und Intentionen besser einordnen zu können. 

Umgekehrt ist es wichtig, dass der/die Berater/-in, wenn er/sie selbst spricht, darauf achtet, dass die Sprache einfach und verständlich ist, falls der/die Ratsuchende die deutsche Sprache nicht sicher beherrscht. Die IQ-Fachstelle „Berufsbezogenes Deutsch“ hat zu diesem Zweck eine Handreichung erstellt, die Beratende bei einer sprachsensiblen Beratung unterstützt.



Beispiel: Sprachsensibel beraten – aber wie? Praktische Tipps für Berater/-innen



Fachstelle
Berufsbezogenes
Deutsch

Wie erklären Sie in der Beratung die Begriffe „*Gleichwertigkeitsfeststellung*“, „*Berufsqualifikationsfeststellungsgesetz*“ oder Anweisungen wie „*Die vom Antragsteller einzureichenden Unterlagen sind zeitnah vorzulegen*“? Wie verdeutlichen Sie Ihren Kunden/-innen, was sich hinter dem Begriff „*Anerkennungsgesetz*“ verbirgt?

Berater/-innen schlagen sich tagtäglich in ihrem Beratungsalltag mit solchen „Wortungetümen“ und schwierigen sprachlichen Strukturen herum: inhaltlich komplexe Wörter, hinter denen sich gesetzliche Vorgaben und existenzielle Entscheidungen verbergen, oder Bescheide, die in dichten juristischen Sätzen verfasst sind. Diese Inhalte müssen sie in der persönlichen Beratung an die Kunden/-innen vermitteln und übersetzen. Beim Übersetzen in eine kundengerechte Sprache dürfen aber keine wichtigen Informationen verloren gehen.

Der Bedarf, sich zum Thema „Sprachsensibel beraten – aber wie?“ auszutauschen und praktische Tipps und Strategien für die Beratungspraxis zu erhalten, besteht im bundesweiten Förderprogramm IQ schon lange und beschäftigt Berater/-innen in unterschiedlichen Beratungskontexten. Aus dieser Notwendigkeit heraus gaben Berater/-innen den Impuls, das Konzept der Sprachsensibilisierung sowie die Materialien für den Beratungskontext zu adaptieren.



Die IQ-Fachstelle „Berufsbezogenes Deutsch“ hat daraufhin ein Fortbildungskonzept entwickelt, das an bestehende Bedarfe im Beratungsalltag anknüpft und Schulungen für unterschiedliche Beratungskontexte und Institutionen angeboten.

Die Inhalte und Beispiele, die in der Fortbildung intensiv bearbeitet werden, haben wir in einer Handreichung zusammengestellt. Die Handreichung zeigt Stolpersteine und Schwierigkeiten auf, die sich in Bezug auf Sprache in Beratungsgesprächen ergeben können. Diese Handreichung vermittelt, wie Berater/-innen sprachbewusst und sprachsensibel das Werkzeug Sprache in der Beratungspraxis einsetzen können, und schlägt anhand von Beispielen mögliche Lösungswege vor.

Die Handreichung können Sie sich unter www.deutsch-am-arbeitsplatz.de/publikationen.html herunterladen oder unter dialog@deutsch-am-arbeitsplatz.de bestellen.

Tatiana La Mura Flores, passage gGmbH, IQ-Fachstelle „Berufsbezogenes Deutsch“ 

Instrument: Tipps zur sprachsensiblen Beratung⁷

Die nachfolgende Tabelle gibt einen Auszug aus der Broschüre der IQ-Fachstelle „Berufsbezogenes Deutsch“ wieder. In ihr werden Beispiele aufgeführt für bestimmte Wörter oder Sätze, die im deutschen Sprachgebrauch verwendet, die aber zur besseren Verständlichkeit für die Ratsuchenden in einfachere Sprache übersetzt werden können.

Anstatt ... zu benutzen,	zum Beispiel:	lieber ... verwenden	zum Beispiel:
Wörter			
unbekannte Wörter/ Fachwörter	erforderlich	bekannte Wörter/ Synonyme	wichtig, nötig
zusammengesetzte Wörter/Komposita	Existenzgründungs- konzept	in Erklärungen zerle- gen	Konzept für die Existenz-/ Firmengründung
regionaler Wortschatz/ Dialekt	schnacken	Alltagssprache/Hoch- deutsch	sprechen
deutsche Fachwörter	selbstständig schriftliche Unterlagen	lateinische und inter- nationale Wörter	autonom Dokumente
Fachwörter	Betriebsübernahme	Erklärungen liefern	... d. h. wenn ein Betrieb von einer neuen Person übernommen wird

⁷ Zusammengestellt aus „Sprachsensibel beraten – Praktische Tipps für Beraterinnen und Berater“ der IQ-Fachstelle „Berufsbezogenes Deutsch“.

Durchführungsqualität: Gestaltung des Beratungsverlaufs

Anstatt ... zu benutzen,	zum Beispiel:	lieber ... verwenden	zum Beispiel:
Sätze			
Nominalisierungen	Kostenübernahme	Verben	die Kosten werden übernommen
Gerundiv	die zu zahlenden Beiträge	Relativsatz	die Beiträge, die Sie bezahlen müssen
Passiv	Der Antrag wird umgehend geprüft.	Aktiv	Wir prüfen den Antrag schnell.
Nominalgruppen	aufgrund steigender Absatzzahlen	Nebensatz	weil die Absatzzahlen steigen
komplizierte Satzverbindungen/Konnektoren	Aufgrund von Personalausfall war es nicht möglich, Ihre Unterlagen zu prüfen.	einfachere Satzverbindungen/Konnektoren	Wir konnten Ihre Unterlagen nicht prüfen, weil Mitarbeiter krank waren.

Die Grundhaltung der Beratenden

Bereits vor der Durchführung eines Beratungsgesprächs ist es wichtig, über die Grundhaltung, die man als Beratende/-r den Ratsuchenden gegenüber einnimmt, zu reflektieren. Eine wertschätzende und offene Grundhaltung, die die Interessen des/der Ratsuchenden in den Mittelpunkt stellt, ist hierbei essenziell. Weitere Adjektive, die eine positive Grundhaltung beschreiben, sind in der folgenden Abbildung dargestellt:

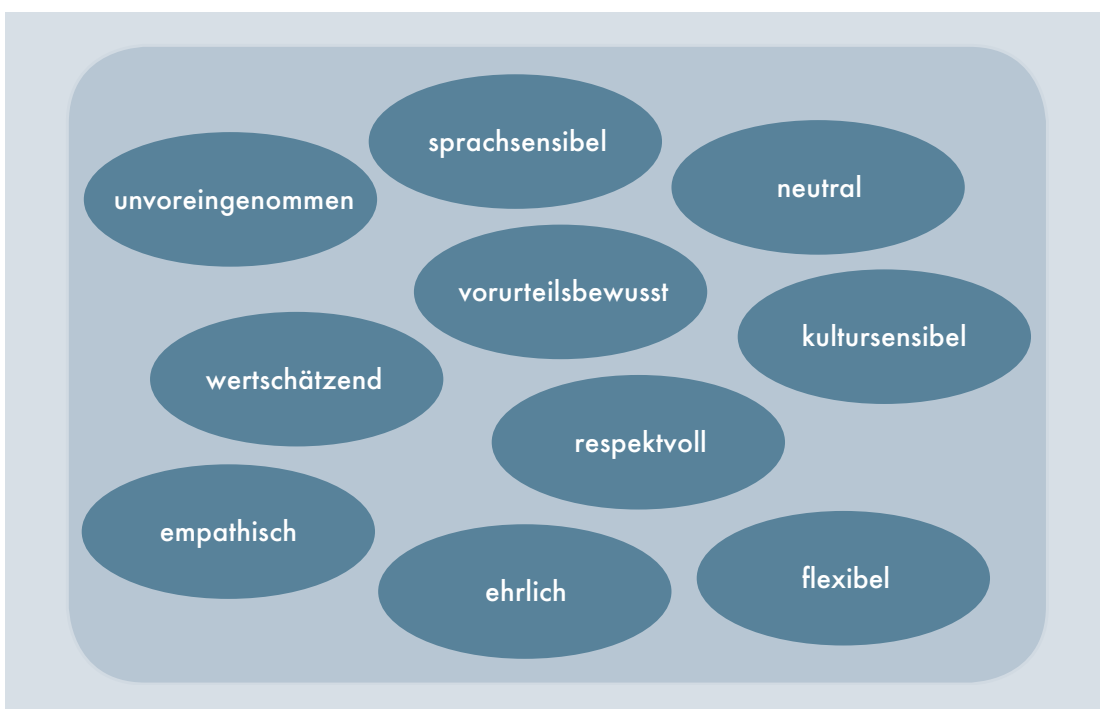


Abbildung 3: Grundhaltung der Beratenden



Damit die Beratung möglichst passgenau, motivierend und zielführend gestaltet werden kann, ist eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen Beratenden und Ratsuchenden notwendig. Um dieses Ziel zu erreichen, sollte die Beratung an den nachfolgenden Orientierungspunkten ausgerichtet sein (vgl. dazu auch Schiersmann/Weber 2009). Die Beratung sollte:

- auf Augenhöhe mit den Ratsuchenden stattfinden,
- Hilfe zur Selbsthilfe für die Ratsuchenden bieten,
- Ergebnisse hervorbringen, die in Kooperation mit den Ratsuchenden erarbeitet wurden,
- transparent für die Ratsuchenden sein,
- an den Interessen der Ratsuchenden orientiert werden.

Diese Punkte sind als Grundsätze zu verstehen, die in der konkreten Beratungssituation von den Beratenden situationsgerecht eingesetzt werden müssen. Die Beratenden unterstützen die Ratsuchenden im Prozess der Entscheidungsfindung und entscheiden nicht über deren Kopf hinweg.

Herstellung von Transparenz im Gespräch

Transparenz ist im Beratungsgespräch in verschiedener Hinsicht von Bedeutung:

Transparenz über die Beratungsleistung

Zu Beginn des Beratungsgesprächs gilt es, das Anliegen, den Beratungsbedarf und -auftrag des/der Ratsuchenden herauszuarbeiten, transparent zu machen und zu dokumentieren. Außerdem ist es wichtig, dass der/die Beratende Transparenz darüber herstellt, was die Beratung leisten kann und was nicht. Das heißt, es ist darzulegen, zu welchen Themen, entsprechend dem individuellen Anliegen, die Beratung Unterstützung bieten kann. Die Beratungsfachkraft muss sich also über die inhaltlichen und fachlichen Grenzen ihrer Beratungsleistung bewusst sein. Stellt sich heraus, dass der/die Ratsuchende mit ihrem Anliegen bei der Anerkennungsberatungsstelle „nicht an der richtigen Adresse ist“, muss die Beratungsfachkraft an eine andere, fachkundige Stelle verweisen. Der Beratungsfachkraft müssen also Schnittstellen zu anderen Beratungsangeboten bekannt sein; sie sollte in entsprechende Netzwerke eingebunden sein und diese auch nutzen. Auch der mögliche Umfang der Beratung sollte den Ratsuchenden dargestellt und auf die Möglichkeit von Folgeberatungen hingewiesen werden.

Transparenz über die Möglichkeiten

Zunächst ist im Beratungsgespräch zu prüfen, ob die berufliche Anerkennung der ausländischen Qualifikationen für den/die Ratsuchende/-n relevant ist. Neben dem

Durchlaufen einer Gleichwertigkeitsprüfung nach dem Anerkennungsgesetz können auch andere Alternativen für den/die Ratsuchende/-n zielführend sein (z. B. Anerkennung auf einer anderen gesetzlichen Grundlage, Weiterbildung, Externenprüfung, Existenzgründung u. Ä.). Die Beratung dient dem/der Ratsuchenden dazu, besser einschätzen zu können, auf welchem Weg die Ziele realisiert werden können. Die Beratung zeigt in diesem Zusammenhang (verschiedene) Lösungs- oder Umsetzungsmöglichkeiten auf, aber auch etwaige Diskrepanzen oder Probleme.

Transparenz über den Kontext und die Folgen individuellen Handelns

Im Beratungsgespräch wird der Beratungsbedarf in den entsprechenden Kontext gestellt. Das heißt, der/die Ratsuchende wird von dem/der Berater/-in über rechtliche, finanzielle und arbeitsmarktpolitisch relevante Rahmenbedingungen informiert. Die (möglichen) Konsequenzen des individuellen Handelns müssen dem/der Ratsuchenden klar werden.

Nach dem Beratungsgespräch

In den meisten Fällen ist eine Nachbereitung des geführten Beratungsgesprächs notwendig. Folgende Elemente der Durchführungsqualität sind nach dem Gespräch relevant:

- Tritt im Verlauf eines Beratungsfalles eine Fragestellung auf, die der/die Beratende ad hoc nicht beantworten kann, ist es wichtig, Lösungsstrategien und *Unterstützungsmöglichkeiten* zu kennen, die in der Situation weiterhelfen.
- Um die Qualität der Beratungsdurchführung zu sichern und dafür zu sorgen, dass die Beratungen auch im Nachhinein noch nachvollziehbar sind, bedarf es einer *Dokumentation*.

Unterstützungsmöglichkeiten im Beratungsprozess

Auch wenn alle bisher genannten Qualitätskriterien erfüllt sind, kommt es vor, dass Beratende mit ihrem Wissen an Grenzen stoßen. Das liegt in der Natur der Sache: Anerkennungsberatung bewegt sich in einem Feld vieler verschiedener rechtlicher und institutioneller Regelungen auf nationaler und internationaler Ebene. Es ist also selbstverständlich, dass nicht jeder individuelle Fall ad hoc bzw. aus dem bestehenden Wissensrepertoire vollständig bearbeitet werden kann.

Deshalb müssen Beratende auf weitere Informationsquellen zurückgreifen können. Zu unterscheiden ist hierbei, ob es sich um eine Problemstellung handelt, deren Lösung in den Kompetenzbereich eines/-r Beratenden fällt oder nicht. Ist Letzteres der Fall, kommt die Vernetzung der Beratungsfachkräfte zum Tragen: Der/Die Ratsuchende muss mit seinem/ihrer Anliegen an eine andere Stelle verwiesen werden,

die zu dem entsprechenden Thema fachkundige Auskunft geben kann; wenn es bspw. um Fördermöglichkeiten im SGB-II-Leistungsbezug geht, wird an das Jobcenter verwiesen).



Liegt die aufgetretene Problemstellung im Kompetenzbereich der Beratungsfachkraft, gilt es, geeignete Informationsquellen zu nutzen. Diese können sein:

- **Kollegen/-innen:** Der einfachste und schnellste Weg sich Informationen zu konkreten Fragestellungen zu beschaffen, ist die direkte Ansprache von Kollegen/-innen aus der Beratung. Hierbei kann es hilfreich sein, wenn unter den Kollegen/-innen Transparenz darüber herrscht, wer wovüber vertiefte Kenntnisse besitzt. Dieser Austausch kann entweder ad hoc, also direkt, wenn die Problemstellung auftritt, oder auch in Form regelmäßiger fester Termine (Jour fixe) erfolgen – dies richtet sich letztendlich auch nach der Dringlichkeit des Problems. Er kann entweder bilateral oder auch in einer größeren Gruppe stattfinden. Darüber hinaus ist z. B. über Online-Formate, wie einem Forum, auch die Möglichkeit gegeben, sich über verschiedene Einrichtungen und Regionen hinweg mit Kollegen/-innen der Anerkennungsberatung auszutauschen. Im Rahmen des Förderprogramms IQ bietet das IQ-Beraterforum auf dem Anerkennungsportal die Möglichkeit des virtuellen Erfahrungsaustauschs.
- **Anerkennungsportal:** Das Anerkennungsportal bietet viele grundlegende Informationen zum Anerkennungsgesetz. Der Anerkennungsfinder und der Profi-Filter unterstützen die Beratenden bei der Suche nach dem geeigneten Referenzberuf und der zuständigen Stelle: www.anerkennung-in-deutschland.de.
- **bq-Portal:** Hier finden Sie Informationen über ausländische Bildungssysteme und Berufsprofile, um ausländische Aus- und Fortbildungsabschlüsse besser bewerten und einschätzen zu können: www.bq-portal.de.
- **anabin:** Das Internetportal anabin bietet Informationen über ausländische Hochschulabschlüsse und deren Vergleichbarkeit mit deutschen Abschlüssen sowie über Schul- und Hochschulsysteme in anderen Ländern: www.anabin.kmk.org.



Praxisbeispiel: Anerkennungsportal und IQ-Beraterforum

Bundesinstitut
für Berufsbildung **BiBB**
Forschen
Beraten
Zukunft gestalten

 **ANERKENNUNG**
IN DEUTSCHLAND

„Anerkennung in Deutschland“ ist das mehrsprachige **Anerkennungsportal** der Bundesregierung zur Anerkennung ausländischer Berufsqualifikationen. Das Portal informiert aktuell in Deutsch, Englisch, Spanisch, Italienisch, Polnisch, Rumänisch und Türkisch darüber, wie ausländische Berufsabschlüsse in Deutschland anerkannt werden können. Der besondere Service der Website ist der sog. Anerkennungs-Finder: In diesem Online-Tool kann man einen Beruf eingeben und anhand des angezeigten Berufsprofils den deutschen Referenzberuf recherchieren. Um die für den Antrag zuständige Stelle herauszufinden, wird der (gewünschte) Wohnort in Deutschland abgefragt. Dadurch erhält man mit wenigen Klicks die Adresse, bei der man den Antrag auf eine Gleichwertigkeitsprüfung stellen kann. Derzeit verzeichnet die Datenbank mehr als 1.500 verschiedene Kontaktadressen für die Anerkennungsverfahren von Berufen in Bundes- und Länderzuständigkeit. Außerdem werden wichtige Informationen für die Antragstellung zusammengefasst – beispielsweise welche Unterlagen man dafür braucht. Der Anerkennungs-Finder ist auf Englisch und Deutsch verfügbar.

Für Experten/-innen hält das Portal den sog. Profi-Filter bereit: Hier können Berater/-innen noch schneller und bequemer nach zuständigen Stellen suchen. Mit „Art des Berufs“ kann beispielsweise nach landesrechtlich oder bundesrechtlich reglementierten Berufen gefiltert werden. Unter „Filter nach Berufsgruppen“ kann man Berufsgruppen anzeigen lassen und die Suche durch Untergruppen verfeinern.

Darüber hinaus bündelt die Website wichtige Informationen zu den rechtlichen Grundlagen, zu den Anerkennungsverfahren in den einzelnen Berufen und zu Beratungsangeboten. Unter anderem gibt es FAQs mit den Antworten zu den häufigsten Anerkennungsfragen, Videos sowie Erfahrungsberichte von Personen, die in Deutschland erfolgreich einen Anerkennungsprozess durchlaufen haben. Diese Inhalte können auch für Schulungen oder Vorträge verwendet werden. „Anerkennung in Deutschland“ wird im Auftrag des Bundesministeriums für Bildung und Forschung (BMBF) vom Bundesinstitut für Berufsbildung (BiBB) herausgegeben; finanziert wird es 2012 bis 2014 im Rahmen des Förderprogramms IQ.

Das **IQ-Beraterforum** bietet Beratern/-innen aus dem Förderprogramm IQ eine Plattform zum regelmäßigen fachlichen Austausch über die Aner-



kennungsberatung, und zwar unabhängig von räumlichen Distanzen. Sie können hier sowohl Fragen zu landesrechtlichen als auch zu bundesrechtlichen Themen landesnetzwerkübergreifend stellen und diskutieren. Das Forum ist in verschiedene Berufsgruppen untergliedert, unter welchen die Beiträge der Berater/-innen subsumiert werden. Die Rubrik für Aktuelles zeigt die zehn aktuellsten Beiträge bzw. die zehn aktuellsten Antworten in den verschiedenen Beiträgen an. Die Gestaltung des Forums wurde 2014 auf Grundlage einer Befragung der IQ-Berater/-innen und der Koordinatoren/-innen der jeweiligen Landesnetzwerke konzeptionell überarbeitet. Anfang 2015 wird das Forum dem Netzwerk mit neuen Funktionen und einer neuen Benutzeroberfläche zur Verfügung stehen.

Das Forum unterstützt die tägliche Arbeit der Berater/-innen, indem es die Möglichkeit bietet, bei Fragen, Unklarheiten und Sonderfällen auf den breiten Erfahrungsschatz der sich beteiligenden Anerkennungsberater/-innen im Förderprogramm IQ zurückzugreifen. Die Erfahrungswerte, Anregungen und Einschätzungen der registrierten IQ-Community können die Entscheidungsgrundlage im Einzelfall verbessern; Handlungsempfehlungen können schnell und informell ausgetauscht werden.

Die Nutzung des Forums als solches leistet einen Beitrag zur Qualitätssicherung der Anerkennungsberatung, indem bei kritischen Fragen oder neuen unbekannten Fällen ein Mehraugenprinzip durch die IQ-Kollegen/-innen zur Anwendung kommt. Das Forum ist in Bezug auf die Qualitätssicherung auch als Professionalisierungsinstrument für die Anerkennungsberatung zu verstehen, welches die einzelnen Berater/-innen beim Ausbau der Fachkompetenz unterstützt und zur Identifikation von Schwierigkeiten im Beratungsprozess beiträgt.

Michael Schwarz und Johanna Elsässer, Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB) 

Dokumentation der Beratungsfälle

Keine Qualitätssicherung funktioniert ohne Dokumentation; diese ist allerdings für die Beratenden mit einem zusätzlichen Aufwand verbunden. Im Wesentlichen sprechen drei Gründe für den Aufwand des Führens einer Dokumentation:

- Arbeitshilfe zur Strukturierung der Beratungsarbeit
- strukturierende Hilfe bei der Einarbeitung neuer Kollegen/-innen
- Sicherstellung des internen Wissensmanagements bei kurzfristigen Vertretungen für Kollegen/-innen

Deshalb müssen wichtige Eckpunkte der Beratung schriftlich und nachvollziehbar dokumentiert werden. Die Dokumentation sollte mindestens folgende Inhalte umfassen:

- persönliche Daten
- Anlass der Beratung bzw. Anliegen des/der Ratsuchenden
- aufgezeigte bzw. diskutierte Optionen
- Beratungsergebnis bzw. getroffene Vereinbarungen



Außerdem sollten auch den Ratsuchenden die wichtigsten Eckdaten des Beratungsgesprächs zur Verfügung gestellt werden. Das IQ-Netzwerk Thüringen hat zu diesem Zweck eine Checkliste (sog. IBAT-Check) erstellt, die einerseits den Beratenden zur strukturierten Gesprächsführung dient, damit keine zu erfassenden Inhalte vergessen werden; andererseits kann das Gesprächsprotokoll über Inhalte und getroffene Vereinbarungen dem/der Ratsuchenden mitgegeben werden. Im Folgenden ist eine Checkliste zur Beratungsdokumentation zu finden, die sich an den IBAT-Check anlehnt. Im darauffolgenden Praxisbeispiel wird die Entwicklung und Nutzung des Instruments beschrieben. 

Darüber hinaus ist den Ratsuchenden auch ein Nachweis über die in Anspruch genommene Beratung auszustellen, sofern diese das wünschen. Dieser Nachweis muss keine Gesprächsinhalte und Vereinbarungen enthalten.



Instrument: Checkliste zur Beratungsdokumentation⁸

ID:	Erstkontakt:	Folgekontakte:
Anfrage: ☐ telefonisch	☐ persönlich	☐ per E-Mail
Kontakt über:		
☐ Agentur für Arbeit	☐ Anerkennungsportal	☐ Hotline BAMF
☐ Jobcenter	☐ Presse	☐ Migrationsberatung
☐ Internet	☐ Persönliche Empfehlung	☐ Migrantenselbstorganisation
		☐ Sonstiges
Informationen von anderer Beratungsstelle dokumentiert? ☐		
Persönliche Daten		
Familiennamen: _____		Vorname: _____ ☐ m ☐ w
Wohnort: _____		
Geburtsdatum: _____		Geburtsland: _____
E-Mail/Telefon: _____		
Staatsangehörigkeit(en): _____		
Aufenthaltsstatus: _____		Bundesvertriebenenalausweis: ☐ selbst
Einreisejahr: _____		☐ Eltern/Ehepartner
Ziel der Anerkennung:		
☐ Bewerben/Arbeiten in Deutschland	☐ Sonstiges: _____	
☐ Weiter-/Studieren		
☐ Schulabschluss anerkennen		
☐ (noch) kein bestimmtes Ziel		
Ausländische Berufsqualifikation(en)		
Abschluss im Original und deutsche Übersetzung		
Art	☐ Schulabschluss ☐ Berufliche Ausbildung ☐ (Fach-)Hochschulstudium	☐ Schulabschluss ☐ Berufliche Ausbildung ☐ (Fach-)Hochschulstudium
Herkunftsland		
Einrichtung		
Dauer der Ausbildung		
Abschlussjahr		
Nachweise	☐ Original ☐ Übersetzung ☐ Beglaubigungen	☐ Original ☐ Übersetzung ☐ Beglaubigungen
Nachweise Fächerinhalte	☐ ja ☐ nein	☐ ja ☐ nein
Referenzberuf	☐ keine Zuordnung möglich	☐ keine Zuordnung möglich

⁸ Die Checkliste basiert auf dem IBAT-Check, den die Erstberatungsstellen im IQ-Netzwerk Thüringen entwickelt haben und für ihre Beratungsgespräche nutzen.

Durchführungsqualität: Gestaltung des Beratungsverlaufs

Berufstätigkeit/Weiterbildung/Praktikum im Ausland (ggf. extra Blatt)	
Zeitraum:	Zeitraum:
Tätigkeit:	Tätigkeit:
Berufstätigkeit/Weiterbildung/Praktikum in Deutschland (ggf. extra Blatt)	
Zeitraum:	Zeitraum:
Tätigkeit:	Tätigkeit:
Deutschkenntnisse und Beratungssprache	
Deutschkenntnisse: ☐ ja, als Muttersprache ☐ ja, als Fremdsprache ☐ nein	
Beratungssprache: _____	
Sprachzertifikat: ☐ ja ☐ nein falls ja: Niveau: _____	
Erwerbsstatus/Aktuelle berufliche Situation	
Erwerbsstatus ☐ beitragspflichtig beschäftigt ☐ geringfügig beschäftigt ☐ selbstständig ☐ in Aus-/Weiterbildung oder Qualifizierung ☐ nicht erwerbstätig ☐ im Ausland erwerbstätig ☐ im Ausland nicht erwerbstätig Sonstiges: _____	Leistungsbezug ☐ ohne Leistungsbezug ☐ mit (ergänzendem) SGB-II-Leistungsbezug ☐ mit SGB-III-Leistungsbezug ☐ mit SGB-II- und SGB-III-Leistungsbezug ☐ mit (ergänzendem) Asylbewerberleistungsbezug
Früheres Antragsverfahren	
Haben Sie bereits ein Anerkennungsverfahren durchlaufen? ☐ ja ☐ nein	
Für welchen Abschluss? _____	
Bei welcher Stelle waren Sie? _____	
Wie ist das Verfahren ausgefallen?	
☐ Anerkennung ☐ Anerkennung mit Auflagen ☐ Anpassungsmaßnahmen ☐ Ablehnung	
Einstufung Schulabschluss: _____	
Anpassungsmaßnahmen/Fragen zum Verfahren:	

Durchführungsqualität: Gestaltung des Beratungsverlaufs

Gesprächsprotokoll

Datum	Gesprächsinhalt (Was wurde besprochen? → Möglichkeiten und Konsequenzen) (Was wurde vereinbart? → weitere Schritte) (Wo bestehen Probleme/Herausforderungen?)
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

Organisatorisches

Flyer mitgegeben? (Information über Beratungseinrichtung)	☐ ja	☐ nein
Arbeitgeber besteht auf Anerkennungsverfahren	☐ ja	☐ nein
Alle E-Mails ausgedruckt?	☐ ja	☐ nein
Evaluationsbogen mitgegeben?	☐ ja	☐ nein
Zum Beschwerdemanagement informiert?	☐ ja	☐ nein
Termin Verbleibsbefragung eingetragen?	☐ ja	☐ nein

Anerkennungsverfahren ☐ MUSS ☐ KANN, sinnvoll ☐ KANN, nicht sinnvoll

Erläuterung: _____

Mitgegebene Dokumente, Flyer, Infoblätter, Briefe, Gesprächsprotokoll

Informationen zu Sprache, Qualifizierung

Informationen zur Finanzierung

Informationen zu Recht, Arbeitsmarktzugang und Arbeitsmarktmöglichkeiten

Einbezug weiterer Akteure (Liegt Einwilligungserklärung vor?) ☐ ja ☐ nein



Praxisbeispiel: Nutzung des „IBAT-Checks“ für eine effiziente Beratung



Persönliche Daten zu erheben ist immer sensibel. Ratsuchende haben Fragen und wollen Antworten, also ein Gespräch, und schauen im ersten Moment auch manchmal etwas kritisch auf unseren Fragebogen. Inzwischen ist der IBAT-Check gut in die Beratung integriert, sodass er für die Gesprächsatmosphäre keine Behinderung darstellt. Auf der Grundlage der breiten Datenerhebung können wir ein umfassendes Profil der Problemlagen eines Beratungskunden erstellen.

Der IBAT-Check ist ursprünglich in Sachsen zur Aufnahme von relevanten Beratungsdaten entwickelt und in Thüringen stetig weiterentwickelt worden. In den ersten Versionen wurden vor allem Daten zum ausländischen Abschluss aufgenommen und um Angaben ergänzt, welche für die Datenauswertung im Förderprogramm IQ (NIQ-Datenbank) unbedingt notwendig sind. Im neuen Check werden nun *alle* Informationen festgehalten, die während einer Einzelberatung zur Anerkennung ausländischer Qualifikationen angesprochen werden – systematisch und berufsrelevant im ersten Teil, aber auch begleitende Fragen bzw. Probleme im zweiten Teil (im Gesprächsprotokoll). Durch diese Kombination wird ersichtlich, welche Stolpersteine bestimmte berufliche Wege beeinflussen. Hier liegt für uns ein Mehrwert. Wir erfahren außerdem, welche Partner bzw. andere Akteure wir in den Beratungsprozess einbeziehen müssen.

Viele Fragen sind geschlossen vorgegeben, sodass während des Gesprächs nur angekreuzt werden muss. Somit dient die Auswahl also mehr als roter Faden für die Berater/-innen, um zu eruieren, was im nächsten Schritt ansteht. Gleichzeitig können die Ratsuchenden jederzeit nachvollziehen, welche Daten über sie erfasst werden.

Ende Mai 2014 wurde zusammen mit der IQ-Fachstelle „Anerkennung“ ein Workshop zur „Qualität in der Anerkennungsberatung in Thüringen“ an drei Tagen durchgeführt. Insbesondere im Bereich „Beratungsprozess“ haben wir festgestellt, dass wir mit unserem IBAT-Check qualitativ gut aufgestellt sind, und haben ihn systematisch ergänzt.

Als Leitfaden für die Beratenden wurden in die Seite „Gesprächsprotokoll“ zusätzliche Hinweise aufgenommen:



- Was wurde besprochen? → Möglichkeiten und Konsequenzen
- Was wurde vereinbart? → weitere Schritte
- Wo bestehen Probleme/Herausforderungen?

Zusätzlich halten wir fest, welche Informationen zu Qualifizierungsmöglichkeiten, zu Arbeitsmarktzugängen und Arbeitsmöglichkeiten gegeben werden. Vor allem wird hier vermerkt, wie bzw. inwieweit andere Akteure einbezogen werden. Manchmal ist der Eintritt in ein Anerkennungsverfahren nicht sinnvoll. Auch dies wird mit Erläuterungen vermerkt.

Zu unseren Qualitätsstandards gehört, dass wir auch Verbleibsbefragungen durchführen. Auch das erfasst der IBAT-Check, indem an die Eintragung eines Termins für die Befragung erinnert wird.

Auf den ersten Blick hat sich der Aufwand durch die Erweiterung erhöht. Der neue IBAT-Check wird derzeit durch die Berater/-innen erprobt. Doch bereits jetzt zeigt sich, dass nach kontinuierlichem Einsatz auch hier das Ankreuzen sehr schnell geht bzw. das Mitschreiben das Gespräch nicht beeinträchtigt. Beratungsfachkräfte können überprüfen, ob sie alle relevanten Fragen angesprochen haben. Dies wird zusätzlich abgesichert, indem alle Beratenden die relevanten Fragen auch als Checkliste für die Beratung vorliegen haben. Durch den IBAT-Check wird darüber hinaus der Dynamik im Beratungsalltag Rechnung getragen: Die Kollegen/-innen können einen Beratungsfall sofort übernehmen, weil durch den Einsatz der Checkliste zu jedem Zeitpunkt die Transparenz des Bearbeitungsstandes gewährleistet werden kann. Durch Fristsetzungen wird kein Termin vergessen. Die Prozessbegleitung wird durch diese strukturelle und systematische Arbeitsweise vereinfacht.

Annett Roswora, IBS gGmbH, IQ-Netzwerk Thüringen 



Ergebnisqualität: Reflexion der Beratung

Qualität in der Beratung muss nicht nur erbracht werden – um diese sichtbar zu machen, ist es notwendig, die Qualität anhand verschiedener Kriterien zu messen und zu bewerten. Ziel einer Qualitätsüberprüfung ist die Verbesserung der gesetzten Standards durch die Reflexion vorhandener Prozesse auf Basis von *externen Rückmeldungen* (z. B. der Kunden/-innen), aber auch aufgrund von *internen Erfahrungen* und Bewertungen innerhalb der Organisation. Die zentrale Frage, die sich im Rahmen der Evaluation stellt, ist: War die Beratung erfolgreich, d. h. sind die Kriterien, die für eine erfolgreiche Beratung definiert wurden, erreicht worden?

So könnte Anerkennungsberatung als erfolgreich definiert werden, wenn die Ratsuchenden z. B. für sich eine Perspektive entwickelt haben, die nächsten Schritte für die Umsetzung klar geworden sind und wenn sie Klarheit über ihre Möglichkeiten und Grenzen in Bezug auf ihr Beratungsanliegen gewonnen haben.

Im Folgenden werden Qualitätselemente der internen und der externen Evaluation vorgestellt.

Reflexion durch interne Evaluation

Es werden zwei Formen interner Evaluation beschrieben: zum einen die Selbstevaluation der Beratungstätigkeit durch die Beratenden, zum anderen die Nutzung von dokumentierten Daten über die Ratsuchenden.

Selbstevaluation der Beratungsfachkräfte

Nehmen Mitarbeiter/-innen die Evaluation ihrer eigenen Arbeit selbst vor, so wird dies als Selbstevaluation bezeichnet. Dabei können die Mitarbeiter/-innen entweder im gemeinsamen Austausch reflektieren oder aber eine individuelle Selbsteinschätzung der eigenen Beratung vornehmen.

Das IQ-Netzwerk Berlin hat zu diesem Zweck einen Selbstevaluationsbogen für Beratungsfachkräfte entwickelt. Wesentliche Vorteile sind hier die einfache Durchführbarkeit, die geringen Kosten und der relativ geringe Aufwand für die Beratenden.



Instrument: Selbstevaluationsbogen für Beratungsfachkräfte⁹

Das IQ-Netzwerk Berlin hat einen Selbstevaluationsbogen zum Zweck der Reflexion herausfordernder oder schwieriger Beratungsgespräche entwickelt. Das Instrument soll den Beratungsfachkräften als Impuls dienen, sich mit bestimmten Inhalten in Bezug auf ihre Beratungstätigkeit auseinanderzusetzen, und ist deshalb nicht systematisch und vollständig auszufüllen. Die Ergebnisse werden nicht veröffentlicht und können auch als Grundlage für einen Austausch im Rahmen einer kollegialen Fallberatung dienen.

Der Fragebogen ist in vier inhaltliche Blöcke unterteilt, die sich am Leitbild der Anerkennungsberatung des Landesnetzwerkes orientieren und jeweils eine bzw. zwei Ja/Nein-Fragen enthalten:

1. Konnte das Anliegen des/der Ratsuchenden geklärt werden?
2. Hat der/die Ratsuchende die erforderlichen Informationen erhalten? Hat er/sie die Informationen verstanden? (*Hinweise: Ansprechpartner/-in ist benannt, Ratsuchende/-r notiert sich etwas*)
3. Hat sich der/die Ratsuchende wertgeschätzt gefühlt? (*Hinweise: Hat die Beratung meinem Empfinden nach auf Augenhöhe stattgefunden? Fühlte sich der/die Ratsuchende ernst genommen?*)
4. Hat sich der/die Ratsuchende entsprechend seinem/ihrer individuellen Bedarf unterstützt gefühlt? (*Hinweise: unterschiedliche Handlungsoptionen, nächste Schritte, Intensität der Beratung orientiert am individuellen Bedarf*)

Zu jedem inhaltlichen Punkt kann sich die Beratungsfachkraft darüber hinaus folgende offene Fragen stellen:

- Was habe ich als Beratende/-r dazu beigetragen?
- Was habe ich versäumt?
- Wo konnte ich unterstützen – wo nicht?

Um sich die Formulierung des Leitbildes bei der Reflexion noch einmal vor Augen zu führen, steht zu Beginn jedes Blocks die entsprechende Textpassage aus dem Leitbild.

Auswertung der Beratungsdokumentation

Wie im Kapitel → [Durchführungsqualität: Gestaltung des Beratungsverlaufs](#) im Abschnitt → [Dokumentation der Beratungsfälle](#) beschrieben, ist die schriftliche Erfassung einiger zentraler Daten der Ratsuchenden wichtig für die Sicherung der Durchführungsqualität; diese Erfassung dient dem Überblick über das gesamte Beratungsaufkommen einer Einrichtung und ermöglicht eine Reflexion über den Bera-

⁹ Der Selbstevaluationsbogen Anerkennungsberatung stammt aus dem IQ-Netzwerk Berlin.

tungsprozess. Beispielsweise betreibt die Fachstelle „Anerkennung“ im Rahmen des Förderprogramms IQ eine zentrale Online-Datenbank (NIQ-Datenbank), in der derzeit Informationen zu folgenden Inhalten erfasst werden:

- allgemeine Angaben zur Beratung (z. B. Beratungsform, Anzahl der Folgekontakte)
- soziodemografische Merkmale der Ratsuchenden (z. B. Alter, Geschlecht)
- Sprachkenntnisse und Beratungssprache
- Informationen zur ausländischen Berufsqualifikation (z. B. Ausbildungsdauer, Erwerbsland, deutscher Referenzberuf, Berufserfahrung)
- berufliche Situation der Ratsuchenden
- frühere Antragsverfahren

Eine Auswertung der Daten erfolgt quartalsweise durch die Fachstelle „Anerkennung“ auf Bundesebene sowie auf Ebene der einzelnen Landesnetzwerke. Die Berichte lassen zwar keine Rückschlüsse auf die inhaltliche Qualität der Beratungsarbeit zu, liefern aber einige quantitative Einschätzungen über die Beratungsinhalte (z. B. häufige Erwerbsländer oder Referenzberufe). So kann die Nachfrage nach der Beratungsarbeit erfasst und der Hintergrund der Interessenten/-innen eingeschätzt werden. Zur Veranschaulichung der Auswertungsmöglichkeiten zeigt Abbildung 4 die Erwerbsländer, in denen die Ratsuchenden ihre Qualifikationen erworben haben.

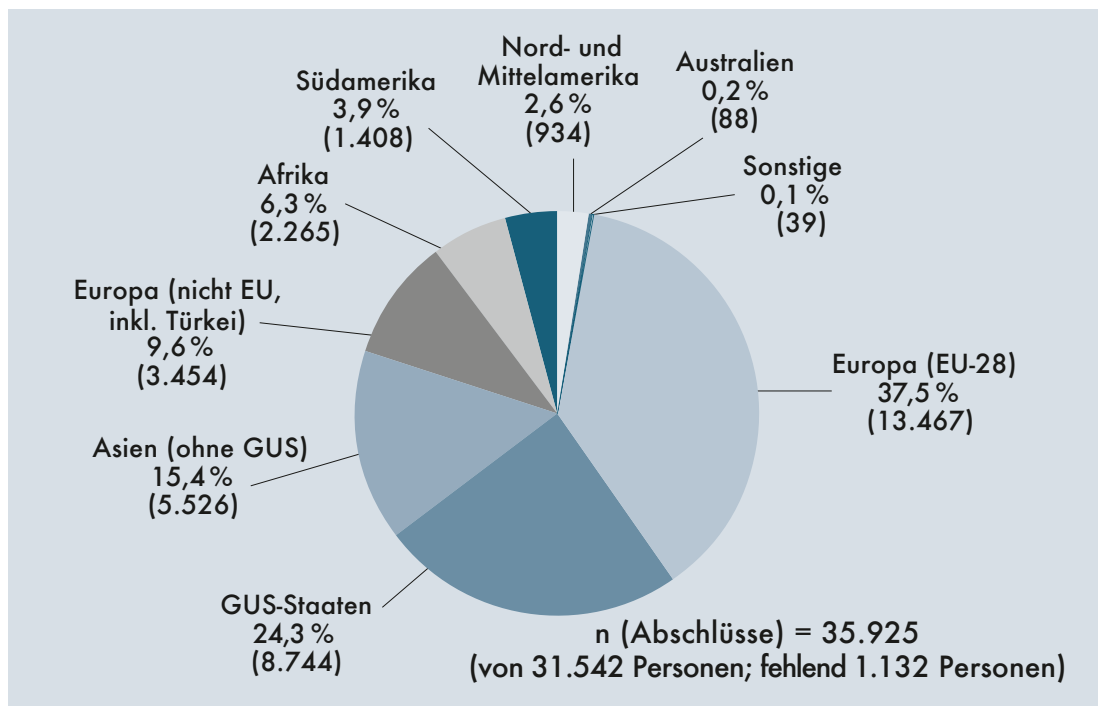


Abbildung 4: Erwerbsländer der ausländischen Qualifikationen nach Regionen



Aus Abbildung 4 ist ersichtlich, dass die meisten beruflichen Abschlüsse in Europa und den Nachfolgestaaten der Sowjetunion (Gemeinschaft unabhängiger Staaten [GUS]) erworben wurden. Mit dieser Information kann u. a. das Beratungsangebot passgenauer ausgerichtet werden, was sich wiederum indirekt positiv auf die Qualität der Anerkennungsberatung auswirkt. Natürlich können bei einer eigenen Datenbank individuell an die Einrichtung angepasste Merkmale erhoben und ausgewertet werden.

Die Selbstevaluation durch die Beratenden und die Auswertung der Beratungsdokumentation liefern zunächst interne Einschätzungen über die Qualität der Anerkennungsberatung. Da aber die Bearbeitung der Anliegen der Kunden/-innen Ziel der Anerkennungsberatung ist, sollte auch deren Sichtweise in die Evaluation der Beratungsqualität einbezogen werden. Zu empfehlen ist daher die Kombination der internen mit der externen Evaluation, um so einen Vergleich der beiden Sichtweisen vornehmen zu können.

Reflexion durch externe Evaluation

Wird die Evaluation einer Beratungseinrichtung nicht von eigenen Mitarbeiter/-innen, sondern von externen Personen durchgeführt, so spricht man von Fremdevaluation oder externer Evaluation (vgl. Schiersmann 2008, S. 51). Hier gibt es unterschiedliche Ausrichtungen: Die externe Evaluation kann von einer *anderen Organisation* durchgeführt werden, wie dies zum Beispiel im Rahmen von Zertifizierungsmaßnahmen üblich ist. Diese Form der Evaluation wird im Leitfaden nicht thematisiert, da es sich nicht um die Vorgabe eines Qualitätsmanagementsystems handelt, das mit einer Zertifizierung verbunden wäre.

Externe Evaluation kann aber auch als *Befragung der Kunden/-innen* angelegt sein. Bei einer Befragung der Ratsuchenden können zum einen das Ergebnis und die Zufriedenheit *direkt nach der Beratung* gemessen werden (Output). Zum anderen kann aber auch, mit *zeitlichem Abstand* (z. B. nach einigen Monaten), eine Befragung der Ratsuchenden durchgeführt werden, die sich darauf bezieht, inwiefern sie ihre Ziele erreicht haben bzw. wie ihr beruflicher Werdegang nach der Beratung verlaufen ist (Outcome).

Zufriedenheit mit dem Beratungsgespräch

Um das Feedback der Ratsuchenden nach der Anerkennungsberatung einholen zu können, kann ein kurzer Fragebogen verwendet werden, der am Ende des Gesprächs ausgegeben wird. Sowohl für die Beratungsfachkräfte als auch für die Ratsuchenden selbst ist die Verwendung von Fragebögen effizient, kostengünstig und einfach zu handhaben. Im Hinblick auf die spezifische Zielgruppe der Migranten/-innen ist bei



Ergebnisqualität: Reflexion der Beratung

der Erstellung von Fragebögen für die Ratsuchenden zu beachten, dass diese leicht verständlich und möglichst kompakt gehalten sind. Dies ist wichtig, da Ratsuchende der Anerkennungsberatung manchmal über geringe Deutschkenntnisse verfügen und zu aufwendige und schwer verständliche Fragebögen zu einem deutlich geringeren Rücklauf führen würden. Die Verwendung von Aussagen in Verbindung mit einer Bewertung, z. B. in Form einer Smiley-Frowney-Bewertungsskala, erleichtert den Ratsuchenden das Ausfüllen des Feedbackfragebogens.

Verschiedene Landesnetzwerke des Förderprogramms IQ haben zu diesem Zweck eine Feedbackkarte erstellt, die in knapper Form die Zufriedenheit mit dem Beratungsgespräch erfasst.

Instrument: Feedbackkarte¹⁰

Ich habe die Beratung sprachlich verstanden.	😊	☐	☐	☐	😞
Ich habe die Informationen erhalten, die ich brauche.	😊	☐	☐	☐	😞
Ich kenne nun meine persönlichen Möglichkeiten.	😊	☐	☐	☐	😞
Ich weiß, was ich als Nächstes tun kann.	😊	☐	☐	☐	😞
Insgesamt bin ich mit der Beratung zufrieden.	😊	☐	☐	☐	😞
Ich würde die Beratung weiterempfehlen.	😊	☐	☐	☐	😞
Das möchte ich noch sagen:					

Erfassen des Verbleibs der Ratsuchenden

Die Erfassung des Verbleibs der Ratsuchenden nach Abschluss der Anerkennungsberatung ist in mehrfacher Hinsicht bedeutsam: Zum einen lässt sich das Beratungsangebot mit diesen Informationen besser steuern, zum anderen können Fragen von (zukünftigen) Ratsuchenden zu den Erfolgsaussichten der Anerkennung(sberatung) besser beantwortet werden. Diese sind mit Blick auf die im Anerkennungsverfahren entstehenden Kosten verständlich. Eine Nichtbeantwortung aufgrund mangelnder Informationen kann auch dazu führen, dass Ratsuchende den Gedanken an eine Anerkennung wieder verwerfen. Bei einer Verbleibsbefragung ist es interessant zu

¹⁰ Die hier dargestellte Feedbackkarte ist eine Zusammenstellung aus Feedbackkarten der IQ-Netzwerke Berlin und Bayern.



erfahren, ob, und falls ja: mit welchem Resultat, das Anerkennungsverfahren durchgeführt wurde, ob eine Arbeitsaufnahme erfolgt ist und ob die Beratungsinhalte nützlich waren.

Inhalte einer solchen Befragung können z. B. sein:

- *soziodemografische Merkmale* (wie Alter, Geschlecht, Herkunfts- bzw. Erwerbsland der ausländischen Berufsqualifikation, Erwerbstätigkeit)
- *Zufriedenheit mit der Anerkennungsberatung*
- *Effekte der Anerkennungsberatung* (wie alternative Wege oder Verfahren zur beruflichen Integration, Empowerment der Ratsuchenden durch die Beratung)
- *Verfahren der Antragstellung* (wie zuständige Stelle, Antragstellung, Ergebnis des Verfahrens, Gebühren)
- *Verlauf nach Abschluss des Verfahrens* (wie Teilnahme an einer Ausgleichsmaßnahme, Arbeitsmarktintegration)



Besonders wichtig bei der Erstellung von Befragungsinstrumenten ist es jedoch, auf die Besonderheiten der Zielgruppe zu achten. Die Ratsuchenden der Anerkennungsberatung verfügen manchmal über geringe deutsche Sprachkenntnisse. Zudem stellt das Beantworten von Fragen nach Abschluss der Beratung einen Aufwand dar, der für die Ratsuchenden überschaubar bleiben muss. In der Regel ist es für die Ratsuchenden schwierig, den Zweck der Befragung tatsächlich zu erfassen und für sich darin einen Mehrwert zu erkennen. Außerdem fällt eine Differenzierung zwischen der Anerkennungsberatung und dem Anerkennungsverfahren häufig schwer. !

Die Befragungsinstrumente sind deshalb in einfacher Sprache zu halten, zudem sollte auf die wesentlichsten interessierenden Inhalte fokussiert und eine komplizierte Filterführung vermieden werden. Das erhöht sowohl die Wahrscheinlichkeit der Teilnahme an der Befragung und somit auch die Rücklaufquote als auch die Qualität der Angaben. Außerdem sind Anforderungen des Datenschutzes zu beachten (es empfiehlt sich der Einbezug eines/-r Datenschutzbeauftragten), und die Anonymität der Ratsuchenden ist zu wahren, worauf auch in der Befragung explizit hingewiesen werden sollte.

Die Befragung kann z. B. durch postalischen Versand eines Fragebogens, durch eine Online-Befragung oder durch ein Telefoninterview durchgeführt werden. Bei postalischem Versand des Fragebogens empfiehlt es sich, dem Kuvert einen bereits frankierten und adressierten Rückumschlag beizulegen, um die Rücklaufquote zu erhöhen. Sie sollte mit einem gewissen zeitlichen Abstand nach Abschluss der Beratung stattfinden, um bereits mittelfristige Ergebnisse bzw. Veränderungen aufgrund der Beratung/des Antragsverfahrens erfassen zu können; denkbar ist z. B. eine Befragung etwa ein halbes Jahr nach Abschluss der Beratung.



Praxisbeispiel: Umfrage zur Wirkung und Nachhaltigkeit der Anerkennungsberatung der IQ-Erstanlaufstelle Stuttgart



Die Anerkennungsberatungsstelle der AWO Stuttgart führte im Herbst 2013 eine Befragung der ehemaligen Klienten/-innen zur Wirkung und Nachhaltigkeit der Anerkennungsberatung sowie zur aktuellen beruflichen Situation der Klienten/-innen durch.

Entstanden ist der Wunsch nach einer solchen Befragung aus dem Umstand, dass die Beraterinnen täglich mit Fragen nach den Chancen und möglichen Ergebnissen eines Anerkennungsverfahrens sowie nach den Einstellungschancen mit oder ohne Anerkennung konfrontiert wurden. Diese Fragen konnten aufgrund fehlender Rückmeldungen der Klienten/-innen (zum Anerkennungsergebnis, der Arbeitsaufnahme und Nutzbarkeit der Beratungsinhalte) nach Abschluss der Beratung nur sehr begrenzt beantwortet werden.

Ausgehend von dieser mangelhaften Informationslage und motiviert von dem Bedürfnis zu erfahren, zu welcher beruflichen Entwicklung die Anerkennungsberatung verhelfen konnte, beschloss das Team der Anerkennungsberatungsstelle Stuttgart im Juli 2013 eine Verbleibsbefragung mit folgenden Leitlinien durchzuführen:

1. Befragt wurde jede Person, die von der Anerkennungsberatungsstelle Stuttgart im Zeitraum 1.1.2012–31.7.2013 beraten wurde und von der eine E-Mail-Adresse verfügbar war.
2. Der Fragebogen wurde begrenzt auf maximal zwei Seiten und fünf Fragen in einfachster Sprache mit Antworten primär zum Ankreuzen. Die niederschwellige Erreichbarkeit und ein möglichst hoher Rücklauf der Fragebögen sollte damit sichergestellt werden.
3. Die Rücksendung wurde per E-Mail und postalisch ermöglicht.
4. Es wurde ein persönliches Anschreiben verfasst, in dem Grund und Ziel der Befragung benannt wurden.

Insgesamt wurden 960 Personen angeschrieben, der Rücklauf betrug 10,5 %.

Die persönliche Ansprache der Klienten/-innen, die Formulierung der Fragen in einfacher Sprache sowie konkret abgegrenzte Antworten erwiesen sich als erfolgreiche Befragungselemente. Der Fragebogen wurde auf nur



zwei Seiten begrenzt und damit kurz und einfach gehalten, zudem wurden im Voraus klare Antwortmöglichkeiten zum Ankreuzen definiert, sodass das Ausfüllen kein Hindernis darstellte.

Die Befragung zeigte unter anderem, dass die Abwägung zwischen dem Wunsch der Klienten/-innen nach detaillierten Informationen und deren begrenzter Sprachfähigkeit und Bereitschaft zur Mitarbeit eine Herausforderung in der Beratung darstellt. Durch Mehrfachantworten waren die Ergebnisse der Befragung teilweise jedoch ungenau bzw. widersprüchlich.

Die Befragung ermöglichte die Wiederaufnahme des Kontakts zu ehemaligen Klienten/-innen, wodurch sich in vielen Fällen eine konstruktive Fortführung der Beratung und eine „Klientennachsorge“ entwickelte. Durch die Frage nach erfolgter oder nicht erfolgter Antragstellung konnte abgelesen werden, in wie vielen Fällen die Beratung zur Antragstellung motivieren konnte. Durch die Frage nach der Bewertung der Anerkennungsberatung („sehr hilfreich“ bis „gar nicht hilfreich“) konnte ein direktes Feedback zur Qualität der Beratung eingeholt werden. In der Konsequenz führten die Befragungsergebnisse in Stuttgart zur Entwicklung einer vereinfachten Beratungssprache und zur verstärkten Unterscheidung zwischen essenziellen und zusätzlichen Informationen.

Anja Janus, Anne Seth und Nora Yildirim, AWO Stuttgart, IQ-Netzwerk Baden-Württemberg 



Umsetzung einer kontinuierlichen Qualitätssicherung

In den vorangegangenen Kapiteln wurde dargelegt, in welcher Weise Qualitätssicherung in der Anerkennungsberatung gelingen kann und welche Instrumente dabei empfehlenswert sind. Im Regelfall wird in den Anerkennungsberatungseinrichtungen bereits Qualitätssicherung betrieben. Die Instrumente dieses Leitfadens können je nach Bedarf im Zuge der weiteren Qualitätsentwicklung sowohl einzeln als auch im Ganzen in die bestehende Qualitätssicherung eingefügt werden.



Die Qualitätssicherung ihrerseits bedarf allerdings der kontinuierlichen Weiterentwicklung und Verbesserung, d. h. einer stetigen Überprüfung, ob die angewandten Instrumente und Maßnahmen den gewünschten Effekt erzielen. 

In diesem Kapitel wird daher erläutert, wie eine kontinuierliche Qualitätssicherung im Falle der Anerkennungsberatung gelingen kann. Es können dabei drei Phasen unterschieden werden: Zunächst geht es darum, wie bei der Einführung neuer Instrumente verfahren werden kann. Im zweiten Schritt wird beschrieben, wie die eingeführten Prozesse und Instrumente tatsächlich in die Praxis umgesetzt werden, und schließlich wird aufgezeigt, wie die entwickelten Qualitätsbemühungen langfristig in die Unternehmensorganisation eingebunden werden können.

Initiierung von Qualitätsentwicklungsprozessen

Wer?

Die Initiative zu einer weiteren Qualitätsentwicklung in einer Anerkennungsberatungseinrichtung kann sowohl von den Beratenden selbst als auch von der Leitungsebene ausgehen. Je nach Formalisierungsgrad des Prozesses können entweder die Beratenden aus ihrer Sicht hilfreiche Instrumente anwenden oder eine Einführung von Instrumenten unter Einbezug der Leitungsebene vornehmen. Wichtig für die gelingende Umsetzung ist, dass die Mitarbeiter/-innen motiviert sind. Deshalb sollten die Beratenden im Entwicklungsprozess mit ihrer Expertise und ihren Bedürfnissen umfassend und früh einbezogen werden. Gegebenenfalls kann es auch hilfreich sein, sich externe Expertise zum Thema einzuholen und eine dritte Person als Berater/-in oder Moderator/-in hinzuzuziehen.

Wie?

Um zu Beginn die Ziele des Prozesses zu klären und den Weg zur Umsetzung festzulegen, bietet es sich an, einen Kick-off-Workshop mit allen Beteiligten durchzuführen.



In diesem Rahmen sollte auch die zukünftige Struktur (z. B. soll es eine/-n Qualitätsbeauftragte/-n geben?) diskutiert werden. Außerdem müssen die Verantwortlichkeiten – sowohl im Umsetzungs- als auch im Durchführungsprozess – geklärt und der Zeithorizont der Umsetzung abgesteckt werden. Wenn sich all diese Fragen nicht gleich zu Beginn beantworten lassen, ist das weitere Vorgehen zu vereinbaren.

Nachdem die Eckpunkte des Qualitätsentwicklungsprozesses festgelegt wurden, geht es darum, eine Ist-Analyse der bestehenden Verfahren, Prozesse und Dokumente vorzunehmen und diese mit dem gewünschten Soll-Zustand abzugleichen. An den Stellen, an denen sich Differenzen ergeben, gilt es zu überlegen, ob Bestehendes an die neuen Anforderungen angepasst werden kann oder ob neue Verfahren und Dokumente zur Zielerreichung entwickelt werden müssen. Im Rahmen des Workshops sollten dann die inhaltlichen Grundlagen hierfür erarbeitet werden. Die Umsetzung dieser Inhalte erfolgt im nächsten Schritt.

Umsetzung der entwickelten Qualitätselemente

Wer?

Die Umsetzung der Qualitätsentwicklungsstrategie erfolgt je nach – zuvor im Rahmen der Kick-off-Veranstaltung festgelegten – Zuständigkeiten.

Wie?

In der Umsetzungsphase erfolgt die Er- bzw. Überarbeitung der zu erstellenden Materialien. Hierzu können z. B. Checklisten, ein Leitbild, das Einführen eines Beschwerdemanagements, ein Organisationshandbuch, Verfahrensanleitungen, ein Beratungskonzept oder weitere Formulare zählen. Gegebenenfalls müssen auch die Ausstattung und die Räumlichkeiten entsprechend den Qualitätsvorgaben umgestaltet bzw. ausgestattet werden.

Unabdingbar ist hierbei die Bereitstellung der notwendigen Ressourcen, wie insbesondere genügend Zeit (z. B. durch temporäre Freistellung von der regulären [Beratungs-]Tätigkeit).

Kontinuierliche Verbesserung

Wer?

Um eine kontinuierliche Durchführung und Verbesserung der vereinbarten Qualitätsstandards gewährleisten zu können, sind alle Beteiligten gefragt. Verbesserungsvorschläge können also sowohl von der Leitungsebene oder einem/einer möglichen Qualitätsbeauftragten kommen, aber auch von den Beratenden selbst.

Außerdem sollten Anregungen der Ratsuchenden, der anfragenden Arbeitgeber, der Multiplikatoren/-innen, aber auch der Stellen, mit denen zusammengearbeitet wird (z. B. zuständige Stellen, Arbeitsverwaltung, Weiterbildungsträger), berücksichtigt werden; eine Erfassung von deren Verbesserungsvorschlägen kann bspw. durch ein strukturiertes Beschwerdemanagement oder durch Kundenzufriedenheitsbefragungen erfolgen.

Wie?

Es sollte eine zuständige Stelle, Person oder ein Gremium geben, bei der/dem die Anregungen vorgebracht werden können und die/das diese bündelt und koordiniert.

Bei einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess geht es nicht darum, große Veränderungen vorzunehmen, sondern auch durch kleine Modifikationen eine Verbesserung zu erreichen. Deshalb ist es wichtig, dass auch auf Details zielende Vorschläge ernst genommen und geprüft werden.

Ergibt eine Überprüfung, dass die Änderung sinnvoll wäre, sollte diese möglichst schnell umgesetzt werden. Falls ein Vorschlag verworfen wird, sollte der Grund dafür offen kommuniziert werden. So kann die Motivation für weitere konstruktive Ideen aufrechterhalten werden. Es darf nicht der Eindruck entstehen, dass Vorschläge grundsätzlich nicht ernst genommen oder grundlos nicht umgesetzt werden.

Basis für einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess ist die regelmäßige Reflexion der Instrumente und Abläufe. Es sollte deshalb ein Gremium benannt werden, das sich z. B. in Form eines Arbeitskreises zu festgelegten Terminen in einem vereinbarten Turnus trifft. Nach einem längeren Zeitraum (z. B. ein Jahr) kann zudem noch einmal ein Termin für eine explizite Überprüfung der Funktionalität und Effektivität der einzelnen Prozesse und Verfahren stattfinden.

Darüber hinaus ist es essenziell, in regelmäßigen Abständen die Ergebnisse der internen und externen Evaluationsprozesse auszuwerten. Ein mögliches Instrument hierfür ist der sog. Qualitätszirkel, bei dem sich Angehörige aller beteiligten Mitarbeitergruppen regelmäßig treffen, um die Ergebnisse zu sichten, zu beurteilen und ggf. entsprechende Maßnahmen zur Verbesserung einzuleiten.



Praxisbeispiel: Qualitätsentwicklung in der Anerkennungsberatung im IQ-Netzwerk Berlin



Netzwerk
Berlin

Bereits vor dem strukturierten Qualitätsentwicklungsprozess gab es Aktivitäten zur Sicherung der Qualität. Um die Qualität der Anerkennungsberatung zu gewährleisten und weiterzuentwickeln, werden die Beratungsleistungen des IQ-Netzwerks Berlin regelmäßig ausgewertet. Die Evaluation des Beratungsprozesses aus Sicht der Kunden und der Beratenden ist Bestandteil der IQ-Qualitätsarbeit.

Die wichtigsten Ziele des Qualitätsentwicklungsprozesses im IQ-Netzwerk Berlin bestanden darin, allen Beteiligten der Anerkennungsberatung Klarheit über den gemeinsamen Auftrag „Anerkennungsberatung“ zu verschaffen: Wie wird der Auftrag erfüllt? Wird er tatsächlich optimal erfüllt? Wo gibt es Verbesserungsbedarf? Welches Leitbild soll für die gemeinsame Umsetzung gelten?

Grundlage für den Qualitätsentwicklungsprozess Berlin bildet das „Berliner Modell“ der Qualitätssicherung in der Bildungsberatung. Das „Berliner Modell“ beinhaltet im Kern zweierlei: die Beschreibung der Qualität in Bezug auf die Beratungsleistung und die externe Evaluation und Testierung.

Qualität zu bestimmen bzw. einzuführen und immer wieder auf dem aktuellen Stand zu halten sowie Ergebnisse und Erkenntnisse zu reflektieren bedarf einer gemeinsamen Verständigung und genügend Aufmerksamkeit.

Am Prozess beteiligt waren alle Projektpartner, die an dem gemeinsamen Auftrag „Anerkennung“ arbeiten. Dazu zählen Projektleiter/-innen ebenso wie die Berater/-innen und die Koordinatoren/-innen des Netzwerks. Der Prozess wurde durch eine externe Moderation begleitet.

Eingeleitet wurde der Prozess der Qualitätsentwicklung in Form von Workshops. In diesen Treffen wurde jeweils ein Thema bearbeitet. Dabei sollten alle Beteiligten mehr Einblick in Strukturen, Zuständigkeiten, Funktionen und Aufgabenschwerpunkte innerhalb des Netzwerkes und des Auftrags zur Anerkennungsberatung bekommen, um dadurch die Zusammenarbeit zu fördern, Synergieeffekte zu stärken, Doppelstrukturen zu vermeiden, den gegenseitigen Fachaustausch zu unterstützen und einheitliche Standards festzulegen.

Ein Workshop widmete sich der Etablierung eines Leitbildes in der Anerkennungsberatung. Zudem hat es sich im Berliner Netzwerk bewährt, eine Qualitätsbeauftragte zu benennen, die die Koordination aller Erarbeitungen – wie dem Leitbild bis hin zum Qualitätsreport – übernahm und in die Vorbereitung von Qualitätsinstrumenten eingebunden war. Die Benennung erfolgte auf Abfrage im Netzwerk. Dabei spielten die Vorerfahrungen mit Qualitätsmanagementsystemen eine entscheidende Rolle.

Weitere Ergebnisse sind außerdem Selbstevaluationsinstrumente, um die eigene Beratungsarbeit zu reflektieren. Das Netzwerk erarbeitet derzeit in weiteren Workshops eine Empfehlung zur Personalentwicklung an die beteiligten Träger der Anerkennungsberatung und einen Überblick zu den in der Beratung eingesetzten Methoden und Konzepten, um Qualität auch in Stellenbesetzungen und Weiterbildung des Personals gewährleisten zu können.

Alle Ergebnisse münden in den kontinuierlich weiterzuentwickelnden Qualitätsreport, der als internes Instrument die Grundlage für eine erfolgreiche Anerkennungsberatung darstellt.

Eine Herausforderung bei der Qualitätsentwicklung war die zeitliche Mehrbelastung für alle Beteiligten. Der Qualitätsprozess lohnt sich trotzdem, weil dadurch ein Netzwerk zusammenwächst und die Basis für ein hochwertiges Qualitätsmanagement gelegt wird.

Den Prozess der Qualitätsentwicklung hat das IQ-Netzwerk dokumentiert und als Publikation veröffentlicht. Die Broschüre steht Ihnen unter www.berlin.netzwerk-iq.de zur Verfügung.

Sima Fazlali, Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen, Beauftragte des Senats von Berlin für Integration und Migration, IQ-Netzwerk Berlin 



Instrument: Selbst-Check zum Angebotsprofil der Beratungseinrichtung¹¹

Im nachfolgenden Selbst-Check werden viele in den vorangegangenen Kapiteln beschriebene Faktoren noch einmal aufgegriffen. Dieser dient der Beratungseinrichtung als Hilfestellung bei der Überprüfung, ob sie ganzheitlich auf eine migrationsspezifische beschäftigungsorientierte Beratung ausgerichtet ist.

Vorbemerkungen: Der Selbst-Check ist als Hilfestellung für die eigene betriebsinterne Reflexion gedacht. Ob bestimmte Kompetenzen ausgebaut werden sollten, können Sie als Organisation nur selbst entscheiden. Wenn etwas nicht gegeben ist, heißt das noch nicht, dass es auch tatsächlich fehlt. Wenn es z. B. kein Leitbild zur interkulturellen Öffnung oder Förderung der Vielfalt gibt, die Vielfaltsförderung aber selbstverständlich gelebt wird und zielgruppenspezifische Beratung auch ohne spezielle Instrumente stattfindet und funktioniert, ist dieser Punkt auch ohne Leitbild erfüllt.

1. Richten wir uns offensichtlich/offensiv an die Zielgruppe Migranten/-innen, z. B. durch

- ☐ die Gestaltung der Öffentlichkeitsarbeit (Text- oder Bildsprache auf der Homepage, in Flyern usw.)
- ☐ ein einladendes, freundliches Ambiente (auch im Wartebereich)
- ☐ zielgruppenspezifische Informationsmaterialien
- ☐ gezielte Einladungen zu Dienstleistungen, Veranstaltungen
- ☐ die Zusammenarbeit mit Migrantenorganisationen/Netzwerken

2. Wie wird dem Thema Migrationsspezifisch in unserer Einrichtung Rechnung getragen?

- ☐ Wird es als Querschnittsthema bzw. Mindestanforderung von allen Abteilungen und Mitarbeiter/innen „bedient“?
- ☐ Sind ausgewählte Mitarbeitende explizit beauftragt und legitimiert, sich fundiert mit den Anforderungen der migrationsspezifischen beschäftigungsorientierten Beratung zu befassen?

¹¹ Dieser Selbst-Check wurde von der IQ-Fach-AG Beratung erarbeitet.



Instrument: Selbst-Check zum Angebotsprofil der Beratungseinrichtung

3. Haben wir ein Leitbild, in dem die migrationsspezifische Ausrichtung unserer Tätigkeit festgehalten wird?

- ☐ Ist das Leitbild aktuell?
- ☐ Ist das Leitbild in allen Abteilungen bekannt bzw. „angekommen“?
- ☐ Arbeiten wir nach dem Leitbild?
- ☐ Arbeiten wir mit dem Leitbild = Wird es kontinuierlich und gemeinsam auf allen Ebenen diskutiert, reflektiert, konkretisiert?

4. Werden regelmäßig (intern oder extern) Fort- und Weiterbildungsangebote angeboten zu

- ☐ interkulturellen Kompetenzen
- ☐ migrationsbezogenen Themen
- ☐ Diversität
- ☐ Kompetenzen für die Beratung

5. Haben wir migrationsspezifische Kenntnisse und Kompetenzen?

- ☐ zu Anerkennungsfragen
- ☐ zum Aufenthaltsstatus
- ☐ zu Gender- und Diversity-Aspekten
- ☐ zum Umgang mit Diskriminierungserfahrungen
- ☐ zu Kategorien des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes (AGG)
- ☐ zu sprachsensibler Beratung
- ☐ zu Bildungssystemen/Berufen in Herkunftsländern
- ☐ zum Berufs- und Bildungssystem in Deutschland

6. Haben wir den Zugang zu Datenbanken und Informationsmedien zu migrationsspezifischen Beratungsthemen?

- ☐ zu Anerkennungsfragen
- ☐ zu migrationsspezifischen Anlaufstellen, Förderinstrumenten, Angeboten

7. Werden zusätzliche Ressourcen zur Verfügung gestellt, um sich am individuellen Bedarf zu orientieren (z. B. zeitliche Ressourcen)?

8. Wird eine intensive Beratung unterstützt/gewürdigt?

- ☐ von den Vorgesetzten
- ☐ von den Kollegen/-innen

9. Wie wird bei uns das interne Wissensmanagement geregelt?

- ☐ mit strukturierten Verfahren
 - ☐ schriftliche Dokumentationsformate
 - ☐ mündliche Formate
- ☐ das regeln die Kollegen/-innen eigenverantwortlich
 - ☐ nach Bedarf und bilateral
 - ☐ in Teams

10. Haben wir Formate, um uns zu Beratungssituationen und Handlungsmöglichkeiten austauschen zu können?

- ☐ Supervision
- ☐ moderierter Erfahrungsaustausch
- ☐ informeller Erfahrungsaustausch mit Kollegen/-innen

11. Wird bei uns der Mehrsprachigkeit Rechnung getragen?

- ☐ durch eine plurale Mitarbeiter/-innenstruktur
- ☐ durch Einsatz von Übersetzer/-innen und Dolmetscher/-innen
- ☐ durch mehrsprachiges Informationsmaterial
- ☐ durch Sprach- oder Kulturmittler/-innen

12. Wie verfolgen wir einen ressourcenorientierten, individuellen Potenzialansatz?

- ☐ mit Kompetenzfeststellungsverfahren
- ☐ mit anderen Instrumenten der Potenzialerhebung
- ☐ durch Wahrnehmung und Wertschätzung des sozialen und kulturellen Umfelds
- ☐ durch Vernetzung mit anderen Beratungs- und Fachstellen im Sinne einer Prozesskette

13. Welche anderen Wege verfolgen wir, um unsere interkulturellen Kompetenzen auszubauen?

- ☐ intern: _____
- ☐ durch Einbezug externer Kapazitäten: _____



Verwendete Literatur

- Baigger, J./Geldermann, B./Gödicke, R.: Qualitätssicherung in der betrieblichen Bildung, Bielefeld 2003.
- Bröckermann, R.: Kompetent führen. In: Bröckermann, R./Müller-Vorbrüggen, M. (Hg.): Handbuch Personalentwicklung. Die Praxis der Personalbildung, Personalförderung und Arbeitsstrukturierung, Stuttgart 2010.
- Gerull, P.: Qualitätsmanagement light. Beiträge zur ressourcenschonenden Professionalisierung, Münster 2001.
- Nötzold, W./Graubner, G.: Werkbuch Qualitätsentwicklung. Für Leiter/innen in der Erwachsenenbildung. Perspektive Praxis, Bielefeld 2002.
- Schiersmann, C. u. a.: Qualität und Professionalität in Bildungs- und Berufsberatung, Bielefeld 2008.
- Schiersmann, C./Weber, P.: Professionalität als Herausforderung: Ein Kompetenzprofil für das Beratungspersonal im Feld Bildung, Beruf und Beschäftigung. In: Berufsbildung in Wissenschaft und Praxis, Heft 4/2009, S. 9–13.

Anpassungsqualifizierung

Leitfaden für Bildungsdienstleister



- Planung und Umsetzung von Anpassungsqualifizierungen
- Fokus auf nicht reglementierte Berufe

Der Leitfaden unterstützt Bildungsdienstleister bei der Erschließung der Zielgruppe der Anerkennungssuchenden. Er zeigt auf, worauf sie achten müssen, wenn sie Qualifizierungsangebote für Anerkennungssuchende anbieten wollen. Die Autoren beschreiben, wie Anpassungsqualifizierungen geplant, umgesetzt, dokumentiert und zielgruppengerecht beworben werden können und veranschaulichen die einzelnen Schritte mit Praxisbeispielen. Der Leitfaden bezieht sich dabei ausschließlich auf Qualifizierungen in nicht reglementierten Berufen.

Melanie Adacker, Ottmar Döring, Natascha Knoll

Qualifizierungen im Zuge des Anerkennungsgesetzes bei nicht reglementierten Berufen

Planung und Durchführung von Maßnahmen durch Bildungsdienstleister

Leitfaden für die Bildungspraxis, 61

2014, 52 S., 22,90 € (D)

ISBN 978-3-7639-5373-8

Als E-Book bei wbv.de



Zwar gibt es für Anerkennungsberatung bisher kein übergreifendes Qualitätskonzept, jedoch haben Einrichtungen, die Anerkennungsberatung anbieten, bereits unterschiedliche Maßnahmen zur Qualitätssicherung entwickelt und umgesetzt. Der vorliegende Leitfaden stellt Instrumente und Handlungshilfen zur Verfügung, die von Beratungseinrichtungen zur Ergänzung bzw. Systematisierung ihrer Qualitätssicherung genutzt werden können. Er basiert auf Vorarbeiten, die im Rahmen des Förderprogramms IQ zum Thema geleistet wurden, wobei auch Ansätze aus der Weiterbildungsberatung sowie aus der migrationsspezifischen beschäftigungsorientierten Beratung mit eingeflossen sind.

Zielgruppen des Leitfadens sind sowohl die Leitungsebene einer Beratungsstelle, die den Leitfaden zur Überprüfung ihrer Aktivitäten zur Qualitätssicherung nutzen kann, als auch Beratende selbst, die einzelne oder alle Qualitätselemente für ihre praktische Arbeit umsetzen können. Der Aufbau orientiert sich am Ablauf eines Beratungsprozesses und behandelt die Bereiche Struktur-, Durchführungs- und Ergebnisqualität. Außerdem wird beschrieben, wie eine kontinuierliche Qualitätssicherung gestaltet werden kann.

www.f-bb.de



ISBN 978-3-7639-5524-4