

Prof. Dr. Bernd-Achim Ertelt · Thomas Röser · Heiner Bleckmann

Wirksamkeit der Beratung aus der Sicht der Beratenden

Projektbericht des ForschungsForums (FoFo) des dvb

I. Entwicklung des Projekts

Auf der dvb-Jahrestagung im April 2013 in Leipzig standen im FoFo „Berufliche Beratung trifft Forschung“ mögliche Entwicklungsschwerpunkte der Berufsberatung im Mittelpunkt. Die sehr fundierte Diskussion mündete in eine Rangfolge von Feldern für den Dialog von Beratungspraxis und Beratungsforschung.

Die höchste Priorität erhielt das Thema „Wirksamkeit der Beratung aus Sicht der Beratenden“ (vgl. Ertelt & Griepentrog, 2013, S. 59 f.). Zu dieser Bewertung trug sicherlich die Wahrnehmung

bei, dass in den letzten Jahren auf nationaler und europäischer Ebene immer differenziertere Systeme zum Qualitätsmanagement der beruflichen Beratung entwickelt werden. Dabei besteht die Gefahr, die Verantwortung des Beratenden für eine am Individuum und den spezifischen Interaktionsbedingungen ausgerichteten Beratung zu relativieren. Ganz abgesehen von der potentiellen Überforderung, allen objektiv definierten Qualitätskriterien gerecht zu werden.

Das vom FoFo des dvb angestoßene Projekt sollte deshalb dazu dienen, den subjektiven Qualitätsvorstellungen

gen der praktisch tätigen Beratungsfachkräfte sowohl in Fachöffentlichkeit als auch im organisatorischen Kontext (einschl. Controlling) mehr Gewicht zu verleihen.

Bei der Sitzung des FoFo im Januar 2014 in Bochum präzisierten die Teilnehmenden diese Thematik und operationalisierten die Forschungsfragen auf der Basis eines Vorschlags von B.-J. Ertelt. Daraus entstand der Leitfaden zur Datenerhebung anhand eines Interviews mit erfahrenen Fachkräften der beruflichen Beratung. Das Instrument umfasste einen narrativen Teil, einen Nachfrageteil und vertiefende

Die **beraterische Interaktion** konnte seitens der Beratenden anhand von vier Bereichen bewertet werden:

1. Well-being: Persönliche Zufriedenheit mit der Beratung; Gefühl, geholfen zu haben; persönliche Qualitätskriterien
2. Leistungsmotivation: Den Standards der Professionalität genügen
3. Fachlichkeit: Angemessene Anwendung von Berufswahl- und Berufsentwicklungstheorien sowie operativen Theorien
4. Beraterische Zielvereinbarung erfolgreich abgeschlossen.

Die vom Beratenden als **Erfolg beim Ratsuchenden** erachteten Kriterien umfassten

1. Zufriedenheit mit dem Gespräch (Prozess und Ergebnis)
2. Integration in Schule und/oder Beruf gefördert
3. Zunahme individueller Entscheidungskompetenz
4. Zufriedenheit wichtiger Bezugspersonen
5. Abnahme der Hilfsbedürftigkeit.

Die auf den **organisatorischen Rahmen** der Berufsberatung gerichteten Erfolgswahrnehmungen bezogen sich auf

1. die Erfüllung institutioneller Vorgaben
2. das Verhältnis zum Selbstbild der Organisation
3. die Entsprechung der Erwartungen des Vorgesetzten und des Teams
4. den Wettbewerb mit anderen Dienststellen
5. die Zufriedenheit mit den Ressourcen in der Organisation.

Fragen sowie wenige biografische Angaben. Ausdrücklich wurde betont, dass die Befragung Hypothesen generierenden Charakter haben und der Anregung weiterer Forschungsarbeiten dienen sollte.

II. Aufbau des Interviewleitfadens

Zur Klärung der Frage „Was verstehen Beratende unter individuellem Erfolg?“ wurden die Kategorien zur Auswertung des Erzählteils des narrativen Interviews zum Nachfrageteil und die vertiefenden Fragen in Anlehnung an die „Qualitätsmerkmale guter Beratung“ des Nationalen Forums Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung (nfb) (2012) formuliert. Der Aufbau des Erhebungsbogens orientierte sich an dem „systemischen Modell arbeitsweltbezogener Beratung“ (Schiersmann 2013, S.30). Zu den dort unterschiedenen Ebenen „Beratungssystem“, „Organisationaler Kontext“ und „Gesellschaftlicher Kontext“ wurde hier noch „Berufsberatung als Profession“ hinzugefügt.

III. Auswahl der Interviewpartner / Adressaten

Während sich in vielen Studien Ratsuchende als Personen im Mittelpunkt des Forschungsinteresses befinden, waren für unsere Fragestellung aktive Beratende in den Fokus der Betrachtung zu stellen. Basierend auf ihren einschlägigen Beratungskompetenzen können deren praxisnahe Haltungen, Werte, Kompetenzen und Erfahrungen im Zusammenhang mit dem jeweils vorherrschenden Organisationskontext bedeutsame und neue Erkenntnisse liefern.

Der individuelle Beratungserfolg kann somit maßgeblich bestimmt werden von Beratungspraktikern, denn sie erbringen den Informationsgehalt der Beratung, indem sie über Art und Qualität der Informationen entscheiden.

Durch die Auswahl von Beratenden als Interviewpartner sind originäre und präzise Informationen aus der Beratungspraxis zu erfassen, welche zudem aus der Sicht als Experten im Be-

ratungsprozess bewertet werden (vgl. Gläser u.a. 2010, S.117). Für die Ausgestaltung dieser Informationen trägt ein professionelles Handeln in der Beratung entscheidend bei, wozu es insbesondere auf eine fundierte Wissens- und Kompetenzbasis ankommen sollte (vgl. Miege 2003, S. 22; Ertelt u.a. 2011, S. 18). So lassen sich aus dem Handlungswissen in der Beratung und dem individuellen Beratungsverständnis der Interviewpartner wertvolle Beiträge für das Projekt gewinnen. Dementsprechend sind Wissen, Fähigkeiten, ethische Grundhaltung und die organisationale Einbindung der Beratungstätigkeit von Bedeutung, denn von ihnen geht eine wesentliche Handlungsleitung aus.

Bei den Interviewten handelt es sich um eine zufällig ausgewählte nicht homogene Gruppe aktiver Beraterinnen und Berater. Die Interviews wurden zum Teil persönlich auf der dvb-Jahrestagung 2014 in Hamburg, ansonsten telefonisch geführt von den Verfassern dieses Beitrags und Regina Korte, die über eine längere Zeit aktiv im Projekt mitgearbeitet hat.

IV. Einbeziehung der europäischen Beratungskolleginnen und -kollegen

Es entstand der Gedanke, die Mitstreiter in der europäischen Arbeitsgruppe der Beraterverbände im IVBBB anzuregen, in ihren Ländern bei ihren Kollegen eine gleiche oder ähnliche Umfrage durchzuführen. Nach Diskussion des Projektes mit den französischen Kollegen der ACOP-F haben wir zusammen die Initiative ergriffen und die Personen und Verbände angeschrieben und erhielten aus folgenden Partnerländern eine positive Rückmeldung: Schweiz, Polen, Tschechien, Niederlande, Spanien, Luxemburg. Entsprechend den sehr unterschiedlichen

Die nächste Quelle persönlichen Erfolgs bezog sich auf die **Wahrnehmung der Berufsberatung als Profession:**

1. Wieweit erachte ich das Genügen fachlicher Standards als persönlichen Erfolg?
2. Wieweit ist für mich das Image der Berufsberatung als Profession bedeutsam?
3. Ist für mich die Zugehörigkeit zu einer Fachorganisation, die Standards sichert, wichtig?
4. Benötige ich einen „Berater-Habitus“ etwa als Gegengewicht zu einem Controlling durch Externe?
5. Gibt mir der Beruf die Möglichkeit zur Selbstverwirklichung?

Inwieweit der Beratende die **gesellschaftliche Einbindung beziehungsweise Verpflichtung** als Erfolgsindikatoren betrachtet, wurde anhand folgender Kriterien verortet:

1. Gefühl, einen Beitrag zu gesellschaftlichen Zielen zu leisten (zum Beispiel soziale Gerechtigkeit, Integration, Freiheit der Berufswahl)
2. Betonung der Bedeutung der Berufsberatung in der Gesellschaft
3. Beitrag zu einem guten Arbeitsmarkt-Ausgleich
4. Beratung unter Sanktionsandrohung angemessen durchführen
5. Beitrag im Sinne des Sozialstaatsprinzips.

Arbeits- und Organisationsbedingungen haben die Kollegen unseren narrativen Erhebungsbogen sehr unterschiedlich auf ihre Gegebenheiten angepasst.

So war es in der Schweiz nicht möglich, die verschiedenen Situationen und Meinungen der Berufsberatung in allen 26 Kantonen zu eruieren. Deshalb hat unser Schweizer Kollege Karl Giezendanner (Gründungsmitglied von PROFUNDA Schweiz, der Schweizer Beratervereinigung) die wichtigsten Erkenntnisse zu den verschiedenen Abschnitten des Erhebungsbogens zusammen mit den anderen Vorstandskollegen des BSLB-Regio diskutiert und seine eigene langjährige Erfahrung in der Beratung einfließen lassen, um so einen aktuellen Überblick der Situation zu vermitteln.

In Tschechien, wo es für Schüler in den Schulen Beratungslehrer mit einer entsprechenden Zusatzqualifikation gibt und für Erwachsene und Jugendliche teilweise selbständige, ansonsten angestellte Karriere-Berater ebenfalls in Schulen, Arbeitsämtern oder NGOs tätig sind, haben die Kollegen mit der Limesurvey Methode ihre Befragung bei beiden Beratungsgruppen durchgeführt. Zusammengeführt wurden die Befragungsergebnisse von Hana Bartonickova vom National Training Fund.

Mit einem konkreten Fragebogen, der sich thematisch eng an unseren narrativen Erhebungsbogen anlehnt, wurde in den Niederlanden gearbeitet. Drei Qualitätszirkel von NOLOC-Mitglieder (niederländische Beratervereinigung s. Artikel in diesem Heft) in Rotterdam, Haarlem und Eindhoven mit jeweils 8 bis 10 Teilnehmern diskutieren die Fragen und formulierten ihre Antworten. Zusammengefasst wurden die Ergebnisse von Dr. Gert van Brussel dem Leiter des internationalen Büros von NOLOC.

Die französischen Kollegen der ACOP-Führten unter ihren Mitgliedern eine sehr umfangreiche Befragung mit 209 Fragen durch, die über 400 Kollegen beantworteten. Auch die spanischen Kolleginnen (Magdalena Suárez, Marifé Sánchez und Beatriz Malik von der Universität Seville und der UNED (National Distance Education University) haben eine Befragung von Beratern auf der Basis der von uns zugrunde gelegten Kategorien für die Erhebung durchgeführt. Es gab Teilnehmer aus allen Regionen Spaniens: von Sevilla über Galicien, Madrid, Katalonien bis zu den Balearen.

Die einzelnen Fragen konnten die Berater mit Punkten von 0 (keine Zufriedenheit) bis 3 (volle Zufriedenheit) bewerten. Fragen, die sich mit den von uns formulierten Erhebungsschwerpunkten beschäftigten, wurden separat ausgewertet von unserer Kollegin Betty Perrin.

Die Ergebnisse der Befragungen werden zusammen mit der Endauswertung unserer Interviews veröffentlicht. Vorläufig können wir aber feststellen, dass trotz der sehr unterschiedlichen Vorgehensweise in den verschiedenen Partnerländern die Ergebnisse über Bertervorstellungen von guter Beratung, notwendiger Vorbildung, von Qualitätsstandards, Zielsetzungen der Beratung, kostenfreiem oder neutralem Zugang zur Beratung und deren gesellschaftlicher Notwendigkeit sehr ähnlich sind.

V. Darstellung und Diskussion der Ergebnisse

In einem ersten Auswertungsschritt erfolgte die Zusammenstellung der wichtigsten Ergebnisse, die dann in einem zweiten Schritt bei der Sitzung des Forschungs-Forums im Januar 2015 anhand der Originaltexte intensiv diskutiert wurden.



Prof. Dr. Bernd-Achim Ertelt, Professor für Berufs- und Wirtschaftspädagogik, ist seit Jahrzehnten in der akademischen Qualifizierung von Beratungskräften der Berufsberatung im In- und Ausland engagiert. Das Wissen und die Erfahrung der Praxis der Berufsberatung möchte er als wesentlichen Input für eine Beratungswissenschaft nutzen.

Der folgenden Darstellung liegen rund 30 Interviews mit Beratungspraktikern sowie die Zusammenfassungen der Befragungen in der Schweiz und den Niederlanden zugrunde.

Im **unmittelbaren Beratungssystem** betrachten die Beratenden den Erfolg fast durchgängig als vornehmlich subjektiv empfundene Angelegenheit. Seine Feststellung erfolgt über die persönliche Erfahrung, ob man den Ratsuchenden in seiner eigenständigen Berufsentscheidung (auch unter Einbeziehung der Eltern bei Jugendlichen) weitergebracht hat. Die Zufriedenheit des Ratsuchenden gilt als zentrales Erfolgskriterium, wobei es weniger um eine systematische Erhebung (schon gar nicht durch Externe) geht, sondern um den unmittelbaren Eindruck im Einzelfall.

Ferner gibt es Hinweise auf eine innere Wertordnung (Beratungsethik),

an der man das persönliche „Well-being“ misst, auch unabhängig von Ratsuchenden.

Die **leistungsmotivationalen Bezüge** werden an dem Wunsch deutlich, bestimmte Standards der Beratungsorganisation einzuhalten und wenn dies gelungen ist, die Handlungsfähigkeit des Ratsuchenden zu stärken.

Die Bedeutung von Berufswahltheorien und operativen Theorien für die Beratung werden anerkannt, doch wird ihre Anwendung nur mit Blick auf den einzelnen Ratsuchenden als sinnvoll erachtet, ist also nicht Selbstzweck.

Einer beraterischen Zielvereinbarung (im behavioristischen Sinne) stehen die Beratenden eher distanziert gegenüber. Offenbar werden hier negative Assoziationen mit der „Eingliederungsvereinbarung“ (SGB II) wach. Wenn Zielvereinbarungen akzeptiert werden, dann vor allem als Hilfe für den Ratsuchenden.

Die **organisatorischen Rahmenbedingungen** dürfen nach Ansicht der Beratenden eine unabhängige Beratung nicht behindern. Es gibt Hinweise darauf, dass deshalb manche organisatorische Vorgabe „eigenständig“ interpretiert und befolgt wird. Dies betrifft auch das Verhältnis zu den Vorgesetzten. Andererseits gibt es Stimmen, die die Freiheiten der Berufsberatung innerhalb der BA lobend hervorheben.

Die **Berufsberatung als Profession** zeigt sich nach Ansicht der Befragten vor allem in der Kompetenz und intrinsischen Motivation des Beratenden. In Bezug auf einen eigenständigen „Berater-Habitus“ sind die Meinungen gespalten. Als wichtig wird jedoch die Zugehörigkeit zu einer Berater-Organisation betrachtet.

Einheitlich wird die **gesellschaftliche Bedeutung der Berufsberatung** vor allem mit Blick auf ihren Beitrag zur Chancengleichheit betont. Doch auch hier ist der Fokus immer wieder auf den einzelnen Ratsuchenden gerichtet. Insgesamt fiel bei den narrativen Interviews auf, dass Aussagen zur „gesellschaftlichen Verpflichtung“ vor allem im Nachfrageteil gemacht wurden. Dies könnte darauf hin deuten, dass dieser Aspekt für den einzelnen Beratenden nicht von primärer Wichtigkeit ist.

VI. Diskussion

Die Zufriedenheit des Ratsuchenden ist das zentrale Erfolgskriterium, doch bleibt offen, ob dieses eher situativ oder eher mittelfristig zu verstehen ist und ob es auf systematischer oder fall-

Thomas Röser

studierte Beschäftigungsorientierte Beratung in Mannheim und Berufs-/organisationsbezogene Beratungswissenschaft in Heidelberg. Er interessiert sich insbesondere für die Steigerung von Beratungsqualität und die Förderung der Laufbahnentwicklung bei Ratsuchenden. Mit neuen Erkenntnissen aus der Praxis möchte er Impulse für qualitative Fortschritte bei Rahmenbedingungen und Konzepten der beruflichen Beratung geben.



weiser Rückmeldung beruht. Die Ablehnung externer Erhebungen ist wohl der Tatsache geschuldet, dass sich der Beratende offenbar sehr der Schwierigkeit bewusst ist, alle intervenierenden Variablen bei einer objektiven Feststellung der Zufriedenheit der Ratsuchenden angemessen zu berücksichtigen.

Die Betonung der Subjektivität der Erfolgswahrnehmung – auch unabhängig vom Beratenen – findet ihre Begründung in einem eigenständigen Ethikbezug („Anwaltschaft für den Ratsuchenden“, fachliche Empathie als persönlicher Wertemaßstab – auch mit christlich-humanistischem Hintergrund) und in dem Wunsch nach Einhaltung bestimmter Standards.

Kritisch zu sehen ist die Distanz zu den grundlegenden Theorien der Berufsentwicklung und Beratung, die möglicherweise auf einer nicht ausreichend differenzierten Beschäftigung damit beruht. So ließe sich etwa das Missverständnis hinsichtlich der Funktion einer Zielvereinbarung im Beratungsgespräch deuten. Positiv ist aber anzumerken, dass fachliche Vorgaben nur insofern akzeptiert werden, wie sie dem Ratsuchenden nutzen.

In den Bewertungen zu den Rahmenbedingungen spiegelt sich ein bisher kaum gelöster Konflikt zwischen den Anforderungen der Organisation und den Anforderungen einer selbstdefinierten professionellen Herangehensweise wider. Ein wesentlicher Grund für diese unbefriedigende Situation ist möglicherweise, dass in der Beraterschaft noch keine eigenständige Professionsbildung und dementsprechend keine tragfähige Definition des Beratungsstatus existiert. Umso wichtiger erscheint den Befragten daher die Zugehörigkeit zu einer Berater-Organisation.



Heiner Bleckmann

engagiert sich im Ruhestand nach der Beraterlaufbahn bei der BA für den dvb im Forschungsforum, in der Redaktion des dvb-forums und im Vorstand.

sation, der offenbar eine wesentliche identitätsstiftende Funktion zukommt.

In der Sicht auf die gesellschaftliche Bedeutung der Berufsberatung steht die Anwaltschaft für den Einzelnen deutlich im Vordergrund: „Keiner soll verloren gehen“. Hier deuten sich interessante nationale Unterschiede an: Während die Befragten aus den Niederlanden ihren Beitrag eher auf individueller Ebene sehen, stellen diejenigen aus der Schweiz ihre Beratungstätigkeit stärker in einen größeren volkswirtschaftlichen Zusammenhang.

VII. Versuch eines Fazits

Eine zukunftsfähige Reaktion auf die überwiegend subjektiv ausgerichtete Erfolgswahrnehmung der Berufsberatenden kann kaum in einer Verstärkung externer objektiver Messungen oder Controlling-Verfahren liegen. Vielmehr liegt die Förderung eines systematischen Erfahrungsaustauschs der Beratungskräfte in der Praxis nahe. Dabei kommt den Berater-Organisationen eine wichtige Funktion zu, etwa bei der Zusammen-

führung, der fachlichen Einordnung der Ergebnisse sowie der Rückspiegelung dieses Erfahrungsaustauschs.

In der Subjektivität der Erfolgsfeststellung sehen wir eine durchaus angemessene Antwort auf die täglich erfahrene Einzigartigkeit jeder Beratung, was vor entindividualisierender Routine schützt. Doch diese Orientierung kann nur in Verbindung mit fachwissenschaftlicher Kompetenz (vgl. Schiersmann u.a. 2012/2014) und beratungsethischer Einbindung zu einer eigenständigen Professionalität führen, die den Anspruch auf beraterische Freiheit glaubwürdig macht.

Abschließend sei noch einmal explizit darauf hingewiesen, dass es sich bei dieser Darstellung um erste Auswertungsergebnisse der Interviews handelt, die ausschließlich zur Hypothesenbildung

Maria Hessling-Beine

(redaktionelle Bearbeitung)

studierte Soziologie an der Uni Münster, war bereits früh intensiv mit Fragen der Studien- und Berufswahl beschäftigt, sowohl hinsichtlich der eigenen Studien- und Berufswahl als auch später als Beraterin in verschiedenen Institutionen. Ihre Idee zur Mitarbeit im FoFo: wissenschaftliche Auseinandersetzung mit den Grundfragen und den Entwicklungen in der Bildungs- und Berufsberatung.



dienen. Die nächsten Schritte der Arbeit der Mitglieder des dvb FoFo bestehen in der Überprüfung, Auswertung und Interpretation sowie der ausführlichen Beschreibung der Ergebnisse. Die Fragestellungen, die sich aus den Interviews ergeben haben, sind für die Praxis von Bedeutung und können für die Qualifizierung und Professionalisierung der Beratenden wichtige Impulse geben.

Sie möchten sich an der Umfrage noch beteiligen? Sie möchten mehr wissen über die Untersuchung? Sie möchten uns Ihre Anmerkungen oder Kritik mitteilen? Wir freuen uns über Ihre Anregungen und Ihre Reaktionen. **Kontakt:** Forschungsforum@dvb-fachverband.de

Literaturverzeichnis:

Ertelt, B.-J.; Griepentrog, M. (2013): *Praxis trifft Wissenschaft – das Forschungsforum im dvb*. In: *dvb-forum 1/2013*, 59-60.

Ertelt, B.-J.; Kraatz, S. (2011): *Introduction: Professionalisation of Career; Guidance – Changes, Chances, and Challenges*. In: Kraatz, S./Ertelt, B.-J. (eds.): *Professionalisation of Career Guidance in Europe. Training, Guidance Research, Service Organisation and Mobility*. Tübingen: dgvt-Verlag, S. 11-43.

Gläser, J.; Laudel, G. (2010): *Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. 4. Aufl.

Mieg, H.-A. (2003): *Problematik und Probleme der Professionssoziologie*. In: Mieg, H.; Pfadenhauer, M. (Hg.): *Professionelle Leistung – Professional Performance*. Konstanz: UVK Verlagsgesellschaft mbH, S. 11-46.

Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung (nfb) (2012): Qualitätsmerkmale guter Beratung. Berlin/Heidelberg: nfb und Forschungsgruppe Beratungsqualität an der Universität Heidelberg.

Schiersmann, Chr. (2013): *Beratung im Feld Bildung, Beruf, Beschäftigung*. In: Schiersmann, Chr.; Weber, P. (Hsg.): *Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung – Eckpunkte und Erprobung eines integrierten Qualitätskonzepts*. Bielefeld: Bertelsmann Verlag. S. 25-32.

Schiersmann, Chr.; Ertelt, B.-J.; Katsarov, J.; Mulvey, R.; Reid, H.; Weber, P. (eds.) (2012): *NICE Handbook for the Academic Training of Career Guidance and Counselling Professionals*. Heidelberg: Universität (Deutsch: 2014 Mannheim: Hochschule der Bundesagentur für Arbeit (HdBA)).