

Kooperation für den Erfolg von Beratung in kommunalen Bildungsregionen

Diversität in der Professionalität

ANNE SCHLÜTER

Bildungsberatung wird immer stärker in kommunale Bildungsstrategien eingebunden. Dabei ist die Praxis von Bildungsberatung ebenso divers wie die berufliche Herkunft der Beratenden. Wie ihr Selbstverständnis aussieht, welche Gemeinsamkeiten in der Beruflichkeit trotz der Diversität der Beratenden bestehen und inwiefern eine weitergehende Vernetzung der Beratungsakteure sinnvoll ist, zeigt eine Studie der Universität Duisburg-Essen zur Bildungsregion Duisburg.

Beratung ist ein Thema, das auf kommunaler Ebene als Strategie im Rahmen des kommunalen Bildungsmanagements zur Gestaltung der Bildungsregionen seit Jahren diskutiert und angewandt wird. Verbunden mit der Erwartung, dass Bürgerinnen und Bürger von Beratung häufiger Gebrauch machen, wenn sie wissen, an welche Beratungsstelle sie sich wenden können, hat beispielsweise die Stadt Duisburg Transparenz über Beratungsmöglichkeiten am Ort hergestellt. Um die Perspektive der Beratungsakteure auf ihr Feld für die Akteure in der Politik zu spiegeln, hat das Fachgebiet Erwachsenenbildung/Bildungsberatung der Universität Duisburg-Essen Beraterinnen und Berater in der Bildungsregion Duisburg befragt, die in unterschiedlichen Institutionen tätig sind und Beratung für spezifische Stationen und Situationen im Lebenslauf anbieten. Die Ergebnisse sind als Beitrag der entwicklungsbezogenen Praxisforschung für die Bildungsregion zu verstehen. Sie bieten die Möglichkeit für weiteren Austausch in der Region, die institutionenübergreifend im bestehenden Netzwerk bearbeitet werden können.

Von besonderem Interesse war, damit über die strukturellen und inhaltlichen Vorgaben und Bedingungen sowie über das berufliche Selbstverständnis von Beratenden in der Region

zu informieren, um bestehende und fehlende Supportstrukturen im Feld der Beratung aufzeigen zu können. Dies entspricht dem Anliegen des Bildungsbüros in Duisburg (ausführlicher: Schlüter, 2016), das Teil des regionalen Weiterbildungs-Netzwerks und zugleich Ausgangspunkt für weitere Initiativen in der Bildungsregion ist.

Einblick in die Situation von Beratung in der Kommune Duisburg

Um zu erfahren, mit welchem Selbstverständnis die Beratungsakteure tätig sind, haben wir im Fachgebiet Erwachsenenbildung/Bildungsberatung in den Jahren 2016 und 2017 Leitfaden-Interviews in 18 Beratungsstellen in der Bildungsregion Duisburg durchgeführt, teilweise mit zwei Berater/inne/n und teilweise mit zwei Interviewerinnen¹. Die Beratungsakteure wurden nach dem Kriterium strukturell

¹ Die Interviews wurden von Sarah Künne als wissenschaftliche Mitarbeiterin und der Autorin durchgeführt und ausgewertet.

und potenziell zu durchlaufender Stationen im Lebenslauf – vom Kindergarten bis zum Altersheim – ausgesucht. Die Auswahl der Einrichtungen spiegelt die Breite der Möglichkeiten von Beratung für Ratsuchende, die in der Kommune vorhanden sind. Beratung kann – das wird deutlich – präventiv für die Anforderungen im Lebenslauf oder in aktuellen Bedarfsituationen zur Bewältigung von Krisen bzw. zum Selbstmanagement genutzt werden. Sie wird nicht allein für die eigene Orientierung und individuelle Entwicklung in Anspruch genommen, sondern sehr häufig stellvertretend für andere. Dies wird insbesondere an der hohen Zahl der Beratungsgespräche deutlich, die als Elternberatung einzuordnen sind. Eltern fragen stellvertretend nach, welche Möglichkeiten ihre Kinder für Bildungswege und Beschäftigungschancen nutzen können. Aus den Antworten der Beratenden lässt sich ableiten, dass die primären Motivationen von Ratsuchenden sich unterscheiden zwischen Suche nach Orientierung, Nachfragen zur Kompetenzentwicklung, Informationsnachfragen und Fragen zu Möglichkeiten finanzieller Förderung von Weiterbildung.

Zur Beruflichkeit des Beratungsfeldes

Die Gespräche bestätigen den in der Erwachsenenbildung häufig beklagten und als Problem in der Profession der Beratenden theoretisierten Befund, dass die Berater/innen aus sehr unterschiedlichen Berufen zu ihrer Tätigkeit im Beratungsfeld gekommen sind. Kaum ein erlernter Beruf oder ein Studium wiederholen sich in den Interviewangaben. Es gibt eine ausgebildete Erzieherin, eine Heilpädagogin, eine Beraterin mit kaufmännischem Abschluss, eine Betriebswirtin, eine IT-Systemkauffrau, eine staatlich geprüfte Wirtschaftlerin, Studienabschlüsse in Soziologie und Ethnologie, Wirtschaftswissenschaft, Sozialwissenschaft, Romanistik, Sprachwissenschaft, Kommunikationswissenschaft, Pädagogik, Erziehungswissenschaft, Soziale Arbeit, aber auch Lehramt oder Bachelor-Abschluss Touristik.

In ihren Aussagen zur jeweiligen praktischen Arbeit zeigt sich jedoch auch, dass die Beratenden gleichwohl über beraterische Qualifikationen bzw. Beratungskompetenzen verfügen. Für ihre praktische Tätigkeit verfügen sie über Qualifikationen in Allgemeiner oder Weiterbildungsberatung, Studien- und Berufsberatung, Kollegialer Beratung, als Systemische Familiensteller/in, Beratungslehrer/in, Potenzialanalyse, Supervision, Psychotherapie; sie besitzen Zertifizierungen eines Regionalen Qualifizierungszentrums oder eine Zertifizierung durch MAIS-Programme². Als Zusatzqualifikationen führten die Befragten an: Systemische Ausbildung, Klientenzentrierte

Gesprächsführung, Traumatherapie, Neurolinguistisches Programmieren (NLP), Gemeindepsychiatrische Zusatzausbildung, aber auch Wissen über Psychopharmaka und Erste Hilfe.

Somit wird aus den Interviews deutlich, dass vorhandene Beratungsqualifikationen meistens auf der Basis von grundständiger und arbeitsplatzbezogener Ausbildung erworben und ausdifferenziert wurden. So wie sie über Beratung sprechen, lässt sich schlussfolgern, sie verfügen über Beratungskompetenz. Schließlich ist die sprachliche und damit fachliche Ausdrucksfähigkeit in der Beratungssituation für den Erfolg wesentlich. Trotz ihrer unterschiedlichen beruflichen Herkunft und der unterschiedlichen (Zusatz-)Qualifikationen thematisierten alle Interviewten mehr oder weniger ausführlich, dass die Beratungshaltung ein zentraler Bestandteil der Beratungskompetenz ist. Zur Beschreibung der Beratungshaltung werden Stichworte geliefert wie Personenzentrierung, zuhören, erzählen lassen, auf Augenhöhe sprechen, Wertschätzung geben, empathisch sein, Vertrauen vermitteln, sich an die Ratsuchenden anpassen, Neutralität wahren und sich mit der eigenen Meinung zurückhalten, sich Zeit nehmen, an Lösungen orientiert sein, aber auch Informationen geben und generell auf die Gestaltung des Beratungssettings achten usw.

Als in der Praxis angewandte Methoden werden Kreativmethoden, Fragebögen und Visualisierung, auch spezielle Methoden wie Bildkarten, Bodenanker, Lebensrad, Rollenspiel, Landkarten, Skalierungsmethoden, Methoden aus dem Talentkompass angegeben:³ ein Repertoire, das als Indiz für differentes Wissen gedeutet werden kann.

Selbstevaluationen in der Praxis

Die Interview-Frage, wann man von gelungenen Beratungsgesprächen reden kann, wird in Abhängigkeit von der Institution eher allgemein oder sehr konkret in Bezug auf das Format der Beratung beantwortet. So heißt es etwa: Eine Kursberatung ist dann gelungen, wenn der Ratsuchende am Ende weiß, welcher Kurs für ihn der richtige ist: eine Beratung über pozentielle Fördermöglichkeiten ist dann gelungen, wenn finanzielle Barrieren als überwindbar erscheinen; eine Beratung zur beruflichen Entwicklung ist dann gelungen, wenn der Ratsuchende einen Weg zu seinem beruflichen Ziel kennt und weiß, wie er diesen verfolgen kann (In4: 145–157).

Die allgemeineren Aussagen drücken ein Erleben von interaktiver Wirksamkeit aus. Man kann von Gelingen dann ausgehen, wenn beispielsweise eine Ebene gefunden wurde, auf der miteinander gesprochen worden ist (In2: 162–163); wenn der Kunde »sich gut beraten fühlt« und mit einigen Informati-

² MAIS-Programme sind durch das Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales des Landes NRW geförderte Programme

³ Die Besonderheiten einzelner Methoden lassen sich nachlesen in Schlüter und Kress, 2017.

onen nach Hause geht (In5: 157). Als sehr gelungen wird eingeschätzt, wenn im Gespräch ein erstrebenswertes Ziel gefunden wurde und die verschiedenen Möglichkeiten zum Erreichen dieses Ziels abgewogen werden konnten (In6: 800–804). Von gelungener Beratung sprechen die Befragten auch, »wenn alle mit dem Ergebnis zufrieden sind und ne Perspektive haben« (In7: 514); wenn Beratende sagen, »so ist es gut« (In9: 492); wenn der Beratende am Ende des Prozesses sagt: »OK – jetzt weiß ich, welches mein Weg ist« (In11: 207); wenn die Beratenen am Ende glücklich gehen (In13: 202), wenn sich »das Gefühl des Mehrgewinns« beim Kunden einstellt (In16: 412–413). Resümierend findet sich auch folgende Formulierung: »wenn der Mensch das Wichtigste im Gespräch war« (In10: 389–390).

Ihre Aussagen zeigen auf, dass Beratende ihre eigenen Kriterien für die Evaluation ihrer Arbeit gefunden haben. Dies ist für ihren beruflichen Alltag relevant, schließlich brauchen sie Reaktionen für ihren Einsatz in Gesprächssituationen, um weiterhin hilfreich agieren zu können. Das Erleben von wirksamer Beratung u.a. durch die Resonanz der Beratenen als Echo ist offensichtlich nicht allein ein individuelles Bedürfnis von Beratenden, sondern auch für ihre Kommunikation im Rahmen von institutioneller Evaluation unentbehrlich. Die Selbstevaluation ist auch für die eventuelle Erweiterung ihrer Kenntnisse für die Praxis sinnvoll und daher nützlich.

Was fehlt in der Praxis?

Die Frage, welche Wissensbestände ihnen als Berater/inne/n fehlen, wird generell eher zurückhaltend beantwortet, weil es um die eigene Institution geht. Daher finden sich eher Einschätzungen allgemeiner Art zur Weiterbildung. Eine Ausnahme bildet das Antwortverhalten der Vertreterin der Regionalagentur, deren Aufgabenfeld die Koordination von Beratungsstellen ist, die Klein- und mittelständische Unternehmen beraten. Sie hat im Vorfeld des Interviews bei regionalen Beratungsstellen nach möglicherweise fehlenden Wissensbeständen gefragt. Daher kann sie ausführlich thematisieren, wo es Desiderate gibt. Die Weiterbildungsbedarfe der regionalen Beratungsstellen liegen in neuen Lerntechniken im Zuge der Digitalisierung und im Einsatz von sozialen Medien im beruflichen Kontext für Ratsuchende. Gewünscht werden fachliche Weiterbildungen z.B. zum Themenbereich Resilienz und zur Beratung von Geflüchteten (Traumaaarbeit) sowie im kreativ-künstlerischen Bereich. Obwohl regionale Ansätze dazu existieren, wird deutlich, dass die Beratungsstellen generell mehr Erfahrungsaustausch zur gemeinsamen Ideenfindung und zur Netzwerkarbeit gebrauchen könnten. Betont wird auch, dass der interdisziplinäre Austausch von Bildungsberatenden sinnvoll sei, insbesondere mit Kooperationspartnern wie dem Auslandsamt, dem Studierendenwerk oder auch Konsulaten.

Auch wenn die Vertreter/innen anderer Einrichtungen zurückhaltender antworten, zeigt sich, dass Beratende weiterlernen wollen. Es findet sich sogar explizit die Position, dass Berater/innen selbstverantwortlich weiterlernen müssen, da sich der »Markt ständig verändert«. Mit dem Verweis auf schnelle wirtschaftliche und rechtliche Innovationen folgt die Einschätzung, dass eine ständige Fortbildung richtig sei, es sei ein »lebenslanger Prozess, in den jeder rein muß, zu gucken, was gibt es aktuell, wo finde ich ein Angebot« (In9: 117–118).

Problematisiert wird die Frage nach fehlenden Wissensbeständen vor allem, was den zeitlichen Aufwand betrifft: »man darf sich als Berater nicht außer Acht lassen, sonst ist man schlecht. Also die Qualität bei sich selber, auch die Ausgeglichenheit bei sich selber zu suchen, ist wichtig, nur dann kann ich Leistungen erbringen« (In7: 491–496). Diese Aussage verweist auf ein beraterisches Selbstverständnis, das auch die Beratenden als Personen nicht vernachlässigt. Beruflichkeit beinhaltet, sich nicht total zu verausgaben und auf die Balance zwischen beruflichem, familiärem und persönlichem Engagement zu achten.

Institutionelle Rahmenbedingungen und beraterisches Selbstverständnis

Das berufliche Selbstverständnis der Beratenden differenziert sich in Abhängigkeit von den Aufgaben und Rollen im Team und den sozialen Bedingungen und inhaltlichen Vorgaben im jeweiligen Kontext der Einrichtungen, in denen sie agieren. Führen sie Einzelgespräche durch oder haben sie als Leitungspersonen beratende Funktionen für Kolleginnen? Sind sie Impulsgeber/innen für Weiterbildung? Begleiten sie als Beratungslehrer/innen Schüler/innen durch den Alltag und führen Laufbahnberatung durch, damit Schule funktioniert? Diese Unterschiede bilden den jeweils institutionellen Rahmen für ihre Aufgaben und Rollen. Sie begleiten Jugendliche langfristig, damit sie ihren Weg finden. Sie organisieren und beraten Beratungsstellen (Regionalagentur); sie vermitteln Eigenstabilität im Alter in Begegnungs- und Beratungszentren nach dem Motto »Hilfe zur Selbsthilfe«; sie helfen Krisen zu bewältigen. Die engagierten Ausführungen der Beratenden zeugen – nicht nur implizit – von einer hohen Identifikation mit der Beratungstätigkeit. Die Sinnhaftigkeit ihres Tuns ist für sie offensichtlich – und über die Selbstevaluation sofort nachvollziehbar. Ein Berater betont explizit, dass er seinen Beruf dann als Erfüllung ansieht, wenn er Sinnvolles insbesondere für bildungsungewohnte Menschen tun kann. An dieser Stelle klingt ein Bewusstsein an, dass Beratung individuelle und soziale Bildungsgerechtigkeit befördert.

Für das berufliche Selbstverständnis sind die Konzepte relevant, nach denen Berater/inne/n in der Praxis handeln. Nicht alle sind individuell frei gewählt. Häufig sind Vorgaben

wie Entwicklungsbögen oder Beratungsinstrumente vorhanden, die als Gesprächsgrundlage dienen. Die Entwicklungsbögen geben Auskunft, inwieweit andere Institutionen hinzuzuziehen sind, wenn beispielsweise ein Kind eine besondere Unterstützung braucht. Betont wird bei der Beratung von Jugendlichen, dass der Erfolg davon abhängig ist, inwieweit die Ratsuchenden (!) sich selbst vorbereiten. Beratung geht von reiner Informationssuche bis zur längerfristigen Begleitung in Ausbildungsmaßnahmen, also bis zum so genannten Case-Management. Für Letzteres ist es erforderlich, mit den Eltern der Jugendlichen zusammenzuarbeiten. Kooperation mit dem jeweiligen Umfeld der Betroffenen gehört zum konzeptionellen Selbstverständnis von Beratung. Auch wenn Beratungskonzepte zum Teil durch Fördergeber festgelegt sind, enthalten sie doch die Erkenntnisse der Diskurse, wie Beratung gelingen kann. Solche inhaltlichen und damit auch strukturellen Rahmenbedingungen finden sich z.B. im Programm »Beratung zur beruflichen Entwicklung«. Von daher bestimmen Leitfäden und Instrumente – hier beispielsweise der Talentkompass oder der ProfilPASS zur Kompetenzfeststellung der Ratsuchenden – den Beratungsverlauf.

Ausblick

Der Einblick in die Praxis von Beratung zeigt einerseits verantwortliches Engagement von Berater/inne/n und andererseits institutionelle Abhängigkeiten von Fördergebern, denn Beratung im öffentlichen Raum wird selten von Ratsuchenden bezahlt. Generell sind Beratungsinstrumente institutionell eingeführt, sie standardisieren manchen Beratungsprozess und erfordern Evaluationen eigener Art.

Ein Handlungsimpuls für die Praxis ist – den Ergebnissen zufolge –, dass sich Institutionen, die Beratung anbieten, noch intensiver als bisher schon praktiziert austauschen. Einerseits um Kooperationen zwischen den betreffenden Institutionen zu eröffnen und für erfolgreiche Beratung im Sinne der Ratsuchenden zu verstetigen, andererseits um ein professionelles gemeinsames Selbstverständnis zu erringen, das die unterschiedlichen beruflichen Hintergründe von Berater/inne/n einbezieht. Denn die große Herausforderung an Gemeinsamkeit für die Professionalisierung bedeutet nicht, auf die diversen Erfahrungen aus verschiedenen Berufsfeldern inklusive ihrer zuständigen Institutionen zu verzichten. Beratungskompetenz weist sich mindestens in zwei breit gefächerten Handlungsdimensionen aus: im Bereich der Formate der Bildungsberatung⁴ in Relation zum Bereich der lebensweltlichen oder beruflichen Kontexte⁵, für die Beratung stattfindet.

⁴ Die unterschiedlichen Formate sind dargestellt in Schlüter, 2010.

⁵ Beispiele dazu finden sich in Schlüter, 2014.



Schlüter, A. (2010). *Bildungsberatung. Eine Einführung für Studierende*. Opladen & Farmington Hills: Barbara Budrich.

Schlüter, A. (Hrsg.) (2014). *Beratungsfälle – Fallanalysen für die Lern- und Bildungsberatung*. Opladen, Berlin & Toronto: Barbara Budrich.

Schlüter, A. (2016). Lernkulturwandel über die Herstellung von Transparenz für Bildungsberatung? Strategien im Rahmen des kommunalen Bildungsmanagements zur Gestaltung der Bildungsregionen. In O. Dörner u.a. (Hrsg.), *Differente Lernkulturen – regional, national, transnational* (S. 29–39). Opladen, Berlin & Toronto: Barbara Budrich.

Schlüter, A. & Kress, K. (Hrsg.) (2017). *Methoden und Techniken der Bildungsberatung*. Opladen, Berlin & Toronto: Barbara Budrich.



DR. ANNE SCHLÜTER

ist Professorin für Weiterbildung und Frauenbildung an der Universität Duisburg-Essen.

anne.schlueter@uni-due.de