

**Leitlinien zur Qualitätssicherung
für das NRW - Beratungsangebot
„Perspektiven im Erwerbsleben (PiE)“**

Herausgeber:

G.I.B.
Gesellschaft für innovative
Beschäftigungsförderung mbH
Im Blankenfeld 4
46238 Bottrop

mail@gib.nrw.de
www.gib.nrw.de

Januar 2022

Einleitung

Durch die aktuellen Entwicklungen und Veränderungen in der Arbeitswelt, vornehmlich geprägt durch den regional und branchenbezogenen Strukturwandel, Einsatz (neuer) digitaler Technologien und einen verstärkten Fachkräftemangel, entsteht für viele Bürgerinnen und Bürger in Nordrhein-Westfalen vermehrt die Notwendigkeit einer beruflichen Um- bzw. Neuorientierung. Die damit einhergehenden Herausforderungen und Verunsicherungen lösen neue Orientierungs- und Informationsbedarfe aus. Dem steigenden Beratungsbedarf von Personen in beruflichen Veränderungsprozessen soll mit dem Beratungsangebot „Perspektiven im Erwerbsleben (PiE)“ Rechnung getragen werden.

Bei einer Beratung zur beruflichen Orientierung und Entwicklung hat für viele Ratsuchende seit Inkrafttreten der Anerkennungsgesetze bundesweit und in Nordrhein-Westfalen auch die Anerkennung ihrer im Ausland erworbenen Qualifikationen und Abschlüsse eine hohe Bedeutung. Diese besondere Thematik wird als integraler Bestandteil des Beratungsangebots „Perspektiven im Erwerbsleben (PiE)“ aufgegriffen.

Die Fachberatung zur Anerkennung im Ausland erworbener Berufsabschlüsse bietet den Ratsuchenden im Rahmen der Beratung „Perspektiven im Erwerbsleben (PiE)“ eine qualitativ hochwertige, ganzheitliche Beratung an, die auch auf die individuellen Fragestellungen in Bezug auf die Anerkennungsthematik eingeht. Ziel ist es, nicht nur formale Berufsabschlüsse, sondern auch weitere Qualifikationen und Kompetenzen bei der Berufswegplanung in den Blick zu nehmen und damit eine berufliche und soziale Integration zu unterstützen.

Zielgruppe des Beratungsangebots sind somit grundsätzlich alle Personen in beruflichen Veränderungsprozessen. Insbesondere sollen Berufsrückkehrerinnen und Berufsrückkehrer, Personen mit Migrationsgeschichte und Personen, bei denen eine Tätigkeit unter dem tatsächlichen Qualifikationsniveau oder ein unausgeschöpftes Weiterbildungspotenzial zu erwarten ist, angesprochen werden.

Die Vielfalt der Beratungskunden und der Beratungsanlässe sowie die anspruchsvollen Beratungsziele – die Entscheidungskompetenz der Ratsuchenden für neue berufliche Wege zu stärken und ihre berufliche Handlungskompetenz zu fördern – stellen hohe Anforderungen an die Anbieterinnen und Anbieter beruflicher Beratung. Die permanente Sicherung und Entwicklung der Qualität der Beratung muss deshalb für alle Beteiligten ein zentrales Ziel sein.

Die G.I.B. hat gemeinsam mit dem Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen (MAGS) Qualitätsmerkmale für die Beratung „Perspektiven im Erwerbsleben (PiE)“ erarbeitet. Hierzu wurden unter anderem die Hinweise zu guter Beratung herangezogen, die insbesondere das Nationale Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung (*nfb*) in Zusammenarbeit mit der Forschungsgruppe Beratungsqualität am Institut für Bildungswissenschaft der Universität Heidelberg (IBW) und der Weiterbildung Hessen e. V. formuliert haben.

Für die Träger der Beratungsstellen sowie für die Beraterinnen und Berater sollen die Qualitätsmerkmale handlungsleitend für die Einschätzung der eigenen Beratungsqualität und die Qualitätsentwicklung sein.

Die G.I.B. nutzt sie auch im Rahmen ihrer fachlichen Begleitung des Beratungsangebots die als Grundlage

- für die Entwicklung und Durchführung von Unterstützungsangeboten zur Professionalisierung der Beratungsfachkräfte,
- für die Stärkung der Beratungsinfrastruktur und
- für die Entwicklung von Fragestellungen und Bewertungsmaßstäben für Monitoring und Evaluation.

Die G.I.B. wird die Leitlinien zur Qualitätssicherung im Diskurs mit allen Beteiligten kontinuierlich weiterentwickeln.

Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass es sich bei diesen Leitlinien nicht um Nebenbestimmungen zu einem Verwaltungsakt (Zuwendungsbescheid) gemäß § 36 VwVfG. NRW handelt.

Der Charakter der Beratung

Die Beratung „Perspektiven im Erwerbsleben (PiE)“ bietet weit mehr als eine reine Information der Ratsuchenden über z. B. Bildungs- und Berufswege. Sie setzt sich mit den individuellen beruflichen Situationen, ihren beruflichen Interessen und ihren Kompetenzen sowie den Fragen der beruflichen Anerkennung auseinander und ist deshalb prozess- und dialogorientiert angelegt. Bei ihrer Aufgabe, die Ratsuchenden in ihren individuellen Veränderungsbedarfen zu unterstützen, beachten die Beraterinnen und Berater folgende Grundsätze:

- Die Beratung stärkt die Ratsuchenden in ihrer Steuerungs- und Gestaltungsfähigkeit auch für künftige Herausforderungen ihrer beruflichen Entwicklung (Hilfe zur Selbsthilfe).
- Die formulierten Bedarfe und Anliegen der Ratsuchenden sind maßgeblich für den Inhalt des Beratungsprozesses.
- Die Grundhaltung gegenüber den Ratsuchenden und ihren Anliegen ist respektvoll, wertschätzend und empathisch.
- Die Beratung ist ergebnisoffen, ressourcen- und lösungsorientiert.

Mit Blick auf den Charakter der Beratung sind im Folgenden Qualitätsmerkmale für die organisationalen Rahmenbedingungen beim Träger der Beratungsstelle, für das Qualifikationsprofil der Beraterinnen und Berater und für die Gestaltung des Beratungsprozesses formuliert, die berücksichtigt werden sollten.

1) Einbindung in die Organisation des Trägers

a) Transparenz über das Beratungsangebot und Öffentlichkeitsarbeit

Informationen über das Beratungsangebot sollen

- vollständig, aktuell, verständlich, geschlechtergerecht und mehrsprachig formuliert sein,
- insbesondere Aussagen zu Zielen und Inhalten, Zugangsvoraussetzungen, Beratungsverständnis, Qualifikation der Beratungsfachkräfte, Rahmenbedingungen und Anmeldeverfahren enthalten,
- über den Internetauftritt der Einrichtung und Druckerzeugnisse (Flyer, Hinweise im Programmheft, Presseartikel usw.) für die Ratsuchenden leicht zugänglich sein.

Das Beratungsangebot ist möglichst allen Beschäftigten des Trägers oder Beratungsanbieters bekannt, damit sie darauf verweisen können. Die Beratung ist konzeptionell in das Gesamtangebot eingebunden.

Zuwendungsempfangende von ESF-geförderten Maßnahmen sind verpflichtet, gegenüber den Teilnehmerinnen und Teilnehmern sowie gegenüber der Öffentlichkeit auf die Förderung durch die Europäische Union und das Land Nordrhein-Westfalen in geeigneter Weise aufmerksam zu machen. Dazu werden auf der Homepage des Ministeriums für Arbeit, Gesundheit und Soziales (MAGS) weitere Informationen und geeignete Materialien zur Verfügung gestellt: <https://www.mags.nrw/esf-oeffentlichkeitsarbeit>.

Für potenzielle Interessentinnen und Interessenten der Beratung, die erfahrungsgemäß mit Flyern und Ankündigungen auf der Internetseite nicht gut erreichbar sind, sollen adressatengerechte Wege der Öffentlichkeitsarbeit gewählt werden (z. B. Information von Multiplikatoren in Migrantenselbsthilfeorganisationen, [Beratungsstellen Arbeit](#) (BSA), [Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung \(IQ\)“](#), Familienzentren, Betrieben, Kirchengemeinden). Zusätzlich kann die Beratung „aufsuchend“ in anderen Einrichtungen bzw. an anderen Orten (an denen die Zielgruppe z. B. besser erreicht werden kann) oder auch videobasiert angeboten werden.

Ratsuchende können sich zu öffentlich bekannt gegebenen Zeiten auch telefonisch über das Beratungsangebot informieren und sich anmelden.

b) Bereitstellung der erforderlichen Ressourcen

Räumliche und technische Ressourcen

Folgende Qualitätsstandards sollten bei der Umsetzung der Beratung berücksichtigt werden:

- barrierefreier Zugang zum Beratungsraum.
- Für die Beratung sind geeignete Räumlichkeiten, die eine geschützte Beratungsatmosphäre sicherstellen, vorzuhalten.

- Für onlinebasierte Beratungen steht geeignetes technisches Equipment zur Verfügung. Die Regelungen im Sinne des Datenschutzes werden eingehalten.

Personelle Ressourcen

- Für die Beratung stehen personelle und zeitliche Kapazitäten zur Verfügung. Falls im Zuge der Terminvereinbarung für Ratsuchende Wartezeiten über drei Wochen entstehen, so sollten sie möglichst an andere Organisationen verwiesen werden.
- Um z. B. Beschäftigte besser erreichen zu können, sollten Beratungszeiten angeboten werden, die es ermöglichen, eine Beratung auch außerhalb der üblichen Bürozeiten in Anspruch zu nehmen (z. B. Beratungszeiten nach 17:00 Uhr).
- Für die Termingestaltung sollen den Beraterinnen und Beratern ausreichende Vor- und Nachbereitungszeiten eingeräumt werden.

c) Kooperation mit anderen Beratungsstellen und Einrichtungen

Andere Beratungsstellen und Einrichtungen (z. B. die Agentur für Arbeit, Beratungs- und Bildungsanbieter, Beratungsstellen Arbeit (BSA), Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“, Familienberatungsstellen, Migrantenselbstorganisationen, usw.) im lokalen oder regionalen Umfeld des Trägers bzw. der Beraterinnen und Berater werden über das Angebot „Perspektiven im Erwerbsleben (PiE)“ informiert, so dass sie Ratsuchende an die entsprechenden Stellen verweisen können.

Ebenso sind der Träger und die Beraterinnen und Berater über (Beratungs-)Angebote anderer Einrichtungen im lokalen und regionalen Umfeld informiert, so dass sie Ratsuchende an diese verweisen können, wenn die Fragen und Anliegen der Ratsuchenden in der Beratung „Perspektiven im Erwerbsleben (PiE)“ nicht bearbeitet werden können.

Der Träger und die Beraterinnen und Berater beteiligen sich an themenspezifischen örtlichen oder regionalen Beratungsnetzwerken zum Erfahrungsaustausch und zur Gewinnung von Impulsen zur Optimierung des Beratungsangebots.

d) Förderung der Weiterentwicklung der Beratungskompetenzen der Beraterinnen und Berater

Der Qualifizierungsbedarf für die Kompetenzentwicklung der Beraterinnen und Berater wird kontinuierlich festgestellt, z. B. durch Befragung, (Mitarbeiter-)Gespräche, Reflexionsrunden bzw. Selbstreflexion.

Die kontinuierliche Weiterentwicklung der Beratungskompetenz und des Fachwissens der Beraterinnen und Berater wird unterstützt durch:

- den Erfahrungsaustausch mit Beraterinnen und Beratern aus verschiedenen Organisationen, Einrichtungen und Netzwerken in der Kommune/Region (z. B. über die Runden Tische, die von den jeweiligen Regionalagenturen organisiert werden),

- den Erfahrungsaustausch beim landesweiten jährlichen Austauschtreffen aller Beraterinnen und Berater „Perspektiven im Erwerbsleben (PiE)“, welcher durch die G.I.B. angeboten wird,
- die Teilnahme der Beraterinnen und Berater an Treffen zum kollegialen Erfahrungsaustausch und abhängig vom Angebot an kollegialen Fallberatungen sowie
- die Teilnahme an Fortbildungsveranstaltungen.

2) Kompetenzprofil der Beraterinnen und Berater

a) Qualifikationsprofil

Alle Beraterinnen und Berater, die im Rahmen des Beratungsangebots „Perspektiven im Erwerbsleben (PiE)“ tätig werden, erfüllen ein definiertes Qualifikationsprofil. Die Anforderungen sind in der Richtlinie des Europäischen Sozialfonds (ESF) der Förderphase 2021 – 2027 festgeschrieben und wurden durch Ausführungen im Rahmen eines Interessenbekundungsverfahrens ergänzt.

b) Beratungskompetenzen

Basis jeder Beratungstätigkeit sind soziale Kompetenzen. Dazu gehören:

- Empathie und Wertschätzung
- Ein bewusster Umgang mit den eigenen Werten und Normen
- Eine Balance zwischen professioneller Distanz und Nähe
- Differenzierte verbale und nonverbale Kommunikationsfähigkeit
- Die Fähigkeit, mit Konfrontationen konstruktiv umzugehen
- Diversitätssensible Handlungskompetenz

Die Beratung „Perspektiven im Erwerbsleben (PiE)“ ist anspruchsvoll: Es gibt eine Vielfalt an Beratungsanlässen und die Gruppe der Ratsuchenden ist sehr heterogen. Beratungsspezifische Methoden-Kompetenzen und ein feldspezifisches Fachwissen sind deshalb unabdingbar.

Die folgende Aufzählung benennt die mindestens erforderlichen Methoden-Kompetenzen und das notwendige Fachwissen:

Methoden-Kompetenzen

- Methoden der Gesprächsführung
- Kenntnis der Phasen eines Beratungsprozesses
- Kompetenzen zur Strukturierung des Beratungsprozesses
- Lösungsorientierte Beratungsmethoden
- Methoden der Kompetenzbilanzierung

- Digitale Kompetenzen

Fachwissen

- Grundkenntnisse über das Bildungssystem und die Weiterbildungs- und Qualifikationsstrukturen in Deutschland
- Grundlegende Kenntnisse regionaler und überregionaler Arbeitsmarktentwicklungen
- Überblick über den Weiterbildungsmarkt
- Fördermöglichkeiten der beruflichen Weiterbildung
- Relevante Datenbanken und Informationsportale
- Kenntnisse zu flankierenden Beratungs- und Unterstützungsangeboten

Basiskenntnisse im Themenfeld Anerkennung im Ausland erworbener Berufsqualifikationen

- Kenntnisse des Anerkennungsrechts
- Kenntnisse der Anerkennung im schulischen, akademischen und beruflichen Bereich
- Kenntnisse der Verfahrensabläufe im Rahmen des Anerkennungsverfahrens
- Kenntnisse zu Förder- und Qualifizierungsmöglichkeiten

c) Reflexion der eigenen Beratungstätigkeit

Zur Unterstützung und Weiterentwicklung der Beratungstätigkeit ist eine regelmäßige Reflexion des eigenen Beratungshandelns und der eigenen Beratungskompetenzen erforderlich. Geeignete Formate dafür sind z. B.

- Reflexion im Team
- Supervision (innerhalb oder außerhalb der eigenen Institution)
- Gruppen, die mit der Methode Kollegiale Beratung arbeiten
- Netzwerktreffen
- Coaching

d) Fortbildungen

Für die Aufrechterhaltung, die Sicherung und die Weiterentwicklung der Beratungskompetenz wird empfohlen, dass die Beraterinnen und Berater regelmäßig an einschlägigen Fortbildungen und Veranstaltungen teilnehmen, die im Zusammenhang mit dem Themenfeld des Beratungsangebots „Perspektiven im Erwerbsleben (PiE)“ stehen.

3) Der Beratungsprozess

a) Struktur des Prozesses

Die Struktur des Beratungsprozesses orientiert sich an folgenden Aufgaben bzw. Phasen in der Beratung:

1. Klärung des Anliegens und Auftrags

Die Beraterinnen und Berater klären im Dialog mit den Ratsuchenden das zu bearbeitende Anliegen und die Ziele der Beratung.

2. Situationsanalyse und Ressourcenklärung

Im Rahmen der Auskunftsbereitschaft der Ratsuchenden sind die gesamte Lebenssituation sowie die materiellen und nichtmateriellen Ressourcen im Beratungsprozess zu berücksichtigen.

3. Erarbeitung von Lösungsperspektiven

Vorhandene Kompetenzen und Ressourcen der Ratsuchenden bilden die Grundlage für das Entwickeln von Lösungen.

4. Ergebnissicherung und Umsetzungsplanung

Am Ende der Beratung ist den Ratsuchenden eine Lösungsperspektive deutlich und sie haben mit den Beratenden einen Handlungsplan für kurzfristige und längerfristige Schritte zur Umsetzung erarbeitet.

Die Beraterinnen und Berater prüfen kontinuierlich, ob sich die Anliegen und Ziele der Ratsuchenden im Beratungsprozess verändern.

b) Arbeitsweisen und Methoden

Die im Beratungsprozess gewählten Arbeitsweisen und Methoden orientieren sich an dem Ziel, die Ratsuchenden zu befähigen, ihre Potenziale und Kompetenzen zu erkennen, an ihre Fähigkeiten anzuknüpfen und Entscheidungen vor dem Hintergrund eigener Lebensziele, Interessen und Werte treffen zu können.

Der Einsatz der Methoden erfolgt in Abstimmung mit den Ratsuchenden.

Die Beraterinnen und Berater klären mit den Ratsuchenden, ob eine systematische Kompetenzermittlung bzw. -bilanzierung für den Erfolg der Beratung notwendig und hilfreich ist.

Die Beraterinnen und Berater vermitteln den Ratsuchenden bedarfsgerechte Informationen und geben Hinweise auf selbst zu nutzende Informationsquellen.

Werden Beratungs- und Unterstützungsbedarfe deutlich, die im Rahmen der Beratung „Perspektiven im Erwerbsleben (PiE)“ nicht bearbeitet werden können, verweisen die Beraterinnen und Berater auf passende andere Beratungsangebote.

c) Zeitrahmen

Anliegen und Ziele der Ratsuchenden bestimmen die Dauer der Beratung im Rahmen der vom Programm vorgegebenen neun Stunden.

Die Dauer der einzelnen Beratungstermine wird zwischen Beraterinnen und Beratern und Ratsuchenden unter Berücksichtigung der Komplexität des jeweiligen Beratungsschrittes vereinbart.

Abstände zwischen den Beratungsterminen unterstützen die Lösungsorientierung und das Prinzip der Stärkung der Handlungsbefähigung der Ratsuchenden und erlauben eine dem Beratungsanlass und Beratungsverlauf entsprechende Beratungsintensität.

d) Transparenz

Zur Förderung der Selbstbestimmung und Eigenständigkeit der Ratsuchenden sorgen die Beraterinnen und Berater für kontinuierliche Transparenz über das Beratungsgeschehen und die einzelnen Prozessschritte.

Ziele, Leistungsspektrum, Ablauf und Phasen des Beratungsprozesses werden zu Beginn und im laufenden Prozess durch die Beraterinnen und Berater kommuniziert.

Die Ratsuchenden werden so weit wie möglich in die Steuerung des Beratungsprozesses einbezogen.

Die Ratsuchenden erhalten auf Anfrage Einblick in alle erfassten Daten.

Die Ratsuchenden bekommen ebenfalls auf Anfrage während oder zum Abschluss der Beratung, eine schriftliche Dokumentation zum herausgearbeiteten Beratungsanliegen, zum Ergebnis und zu ihren nächsten Handlungsschritten.

Weitere Informationsquellen zu Qualitätsmerkmalen und Qualitätsentwicklung in der Beratung innerhalb der Felder Bildung, Beruf und Beschäftigung finden Sie auf dem Portal

WEITERBILDUNGSBERATUNG IN NORDRHEIN-WESTFALEN

(<https://www.weiterbildungsberatung.nrw/beratung>)