



LEITFADEN

zur Zertifizierung von Beratungspersonen
im Feld Bildung, Beruf und Beschäftigung



LEITFADEN ZUR ZERTIFIZIERUNG VON BERATUNGSPERSONEN IM FELD BILDUNG, BERUF UND BESCHÄFTIGUNG

INHALT

Was bedeutet Zertifizierung von Beratungspersonen?	2
Verständnis von Beratung	2
Bildungsberatung	2
Welchem Zweck dient die Zertifizierung von Beratungspersonen?	3
Was leistet die Zertifizierung von Beratungspersonen?	3
Wem nützt eine Zertifizierung von Beratungspersonen?	3
Für wen kommt die Zertifizierung in Frage?	4
Welche Voraussetzungen müssen erfüllt sein, um eine Zertifizierung zu beantragen?	4
Wie sieht das Zertifizierungsverfahren aus?	5
Erste Phase: Einführungsseminar (3 Seminartage)	5
Zweite Phase: schriftliche Ausarbeitung (7 Wochen)	5
Dritte Phase: mündlicher Teil (ca. 1 Stunde)	6
Beurteilung	6
Gültigkeit des Zertifikats	6
Anforderungen	7
Datenschutz und Aufbewahrungsfrist	7
Anhang	8
I. Kompetenzprofil: Beratungsqualifikationen und Beratungskompetenzen	8
II. Handreichung	9
1. Formale Anforderungen an die schriftliche Ausarbeitung	9
2. Inhaltliche Anforderungen an die schriftliche Ausarbeitung	9
3. Anforderungen an den mündlichen Teil	16
Literaturverzeichnis	17

Was bedeutet Zertifizierung von Beratungspersonen?

In dem Zertifizierungsverfahren werden die Kompetenzen und Qualifikationen, das Wissen und das Können von Beratungspersonen überprüft und auf Übereinstimmung mit den zugrunde liegenden Qualitätsstandards bewertet. Nach der positiven Beurteilung durch ein Gutachtergremium (s. u. S. 6 f.) wird ein Zertifikat vergeben. Das Zertifikat ist 3 Jahre gültig und muss dann durch eine Re-Zertifizierung erneuert werden.

Die Begriffe Beratung und Bildungsberatung sind zwei zentrale Begriffe in dem Zertifizierungsverfahren von Beratungspersonen im Feld Bildung, Beruf und Beschäftigung von Weiterbildung Hessen e.V. und beruhen auf einem wissenschaftlich etablierten Verständnis von personenbezogener Beratung. Dieses Beratungsverständnis liegt allem Beratungshandeln zugrunde.

Verständnis von Beratung

Es wird „[...] von einem Vorverständnis von Beratung ausgegangen, das zurückgreift auf Prämissen und Kenntnisse über Beratungsprozesse, die in der wissenschaftlichen Literatur zur Weiterbildungsberatung auf weitgehenden Konsens stoßen (vgl. Schiersmann/Remmele 2004). Dabei geht es vor allem um eine Abgrenzung der Weiterbildungsberatung von der Therapie, mit der die mögliche und auch erwünschte Reichweite von Beratungsprozessen festgelegt wird (vgl. Gieseke u. a. 2007, S. 37).

Diese Abgrenzung definiert sich über die Rolle, die die Ratsuchenden und die beratenden Personen übernehmen und über die Reichweite ihrer Kompetenzen. Es wird davon ausgegangen, dass Ratsuchende, die eine Bildungsberatung in Anspruch nehmen, sich aufgrund eines spezifischen Problems beraten lassen und dafür mit Hilfe einer Bildungsberatung auf unterschiedlichen Wegen Lösungen finden.

Die Rolle des Beratenden liegt darin, diese unterschiedlichen Wege aufzuzeigen und gemeinsam mit dem Ratsuchenden Lösungsmöglichkeiten zu erschließen. Die Aufzeigung von Problemlösungsmöglichkeiten erfordert von den Beratenden spezifische Kompetenzen, Fähigkeiten, Wissen, Kenntnisse und Können. Aufgabe der Beratenden kann es nicht sein, die Probleme selbst zu lösen oder in entsprechender Weise auf die Ratsuchenden einzuwirken (vgl. Tiefel 2004; Sauer-Schiffer 2004). Beratung wird vielmehr als ein prinzipiell ergebnisoffener Prozess verstanden, der vom Ratsuchenden auf je eigene Weise genutzt wird.

Zudem konstatiert die wissenschaftliche Begleitung für die Beratungskonzepte trotz ihrer inhaltlichen Diversität ein gemeinsames Beratungsverständnis, das sich durch die folgenden Orientierungen/Prämissen auszeichnet: '[...] ein an der Person, den Interessen und Kompetenzen des/der Ratsuchenden orientierter ganzheitlicher Ansatz, ein Rollenverständnis im Sinn der Hilfe zur Selbsthilfe und die Ergebnisoffenheit des Beratungsprozesses' (Ambos 2006, S. 132).“ (Zit. nach Zeuner 2009, S. 26 f.)

Bildungsberatung

Im Kontext der Entwicklung des Qualitätsmodells sprechen wir vereinfacht von Bildungsberatung und meinen damit alle personalen und medialen Angebote, die Menschen hinsichtlich ihrer Entscheidungen im Rahmen von Bildungs-, Berufs- sowie laufbahn- und arbeitsplatzbezogenen Fragen unterstützen. Dazu gehören u. a. Laufbahnberatung, Kompetenzentwicklungsberatung, Lernberatung, Informationsberatung.

„Bildungs- und Berufsberatung ist ein Dienstleistungsangebot, das darauf ausgerichtet ist, Individuen jeden Alters und zu jedem Zeitpunkt ihres Lebens dabei zu unterstützen, Bildungs-, Ausbildungs- und Berufsentscheidungen auf einer gut vorbereiteten und informierten Basis eigenständig zu treffen und ihr Berufsleben selbst in die Hand zu nehmen. Berufsberatung hilft Menschen, sich über ihre Zielvorstellungen, Interessen, Qualifikationen und Fähig-

keiten klar zu werden. Sie hilft ihnen, den Arbeitsmarkt und das Bildungssystem zu verstehen und diese Kenntnisse auf das zu beziehen, was sie selbst über sich wissen. Umfassende Berufsberatung erschließt Informationen über den Arbeitsmarkt und über Bildungsmöglichkeiten, indem sie diese organisiert, systematisiert und verfügbar macht, wann und wo Menschen sie benötigen.“ (OECD 2004, S. 19; vgl. auch Kommission der Europäischen Gemeinschaften: Berufsberatung: Ein Handbuch für POLITISCH VERANTWORTLICHE. Brüssel 2005, S. 11.)

Welchem Zweck dient die Zertifizierung von Beratungspersonen?

Mit dem Wandel in allen Bereichen der Lebens- und Arbeitswelt und der damit einhergehenden Notwendigkeit des lebensbegleitenden Lernens wächst die Bedeutung von kontinuierlicher Weiterbildung und damit die Nachfrage nach Bildungsberatung. In der heterogenen Beratungslandschaft liegen Angebote zur Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung bislang kaum vor. Es kann und muss sichergestellt werden, dass in der Bildungsberatung ein Kanon von Standards durchgesetzt und eingehalten wird, der Transparenz herstellt und Qualität gewährleistet. Qualitätssicherung in der Bildungsberatung dient drei wesentlichen Zwecken:

1. Verbraucherschutz für Ratsuchende,
2. Professionalisierung der Beratung,
3. Sicherheit und Schutz für Kostenträger und Zuwendungsgeber.

Was leistet die Zertifizierung von Beratungspersonen?

Die Zertifizierung von Beratungspersonen weist die Kompetenz einzelner Personen für die Erfordernisse der Bildungsberatung nach. Durch die Standardisierung der Qualitätskriterien ist ein ebenso konformes wie konstantes Niveau in der Bildungsberatung gewährleistet. Dies schafft Transparenz, Sicherheit und Vertrauen. Insbesondere die Befristung der Zertifizierung auf drei Jahre stellt sicher, dass die Inhalte und Methoden der Beratung stets auf dem aktuellen Wissensstand sind.

Der Zertifizierungsprozess bietet den Beratungspersonen die Möglichkeit, ihr Beratungshandeln zu reflektieren, zu überprüfen und zu optimieren.

Wem nützt eine Zertifizierung von Beratungspersonen?

1. Beratungspersonen erwerben einen personenbezogenen Nachweis über die bereits vorhandenen und im Zertifizierungsverfahren überprüften bzw. ggf. hinzugewonnenen Kompetenzen und über die Qualität ihres Beratungshandelns, mit dem sie ihre persönliche Qualifikation und Befähigung glaubhaft belegen können – unabhängig von den beratenden Einrichtungen, für die oder mit denen sie arbeiten. Die damit gewonnene Vertrauenswürdigkeit und die Verlässlichkeit ihrer Beratung macht sie sowohl für Ratsuchende als auch für Beratungseinrichtungen attraktiv.
2. Beratende Einrichtungen profitieren von der Kompetenz der zertifizierten Beratungspersonen, der Aktualität der angewandten Beratungsmethoden und -inhalte sowie von der hohen Wertschätzung und Anerkennung, die kompetenten Beraterinnen und Beratern zuteilwird. Ratsuchende werden Beratungsstellen mit zertifiziertem und qualifiziertem Personal bevorzugen.

3. Großer Nutzen ergibt sich für die Ratsuchenden, die sich darauf verlassen können, eine umfassende und alle Optionen ausschöpfende Beratung zu erhalten. Insbesondere aus ihrer Sicht spielt die Aktualität der Kenntnisse einer Beratungsperson eine entscheidende Rolle.

4. Kostenträger und Zuwendungsgeber sind gehalten, ihren Bewilligungsprozessen überprüfbare und transparente Kriterien zugrunde zu legen. Die Zertifizierung von Beratungspersonen mit ihren verlässlichen Qualitätskriterien und der daraus resultierenden Ergebnisorientiertheit gewährleistet Planungssicherheit in Bezug auf den effizienten Einsatz von Ausgaben.

Für wen kommt die Zertifizierung in Frage?

Grundsätzlich können alle Personen eine Zertifizierung beantragen, die bereits in der Bildungsberatung arbeiten oder zukünftig arbeiten wollen. Voraussetzung für das Zertifizierungsverfahren ist eine hinreichende Erfahrungsgrundlage im praktischen sowie im theoretischen Bereich.

Welche Voraussetzungen müssen erfüllt sein, um eine Zertifizierung zu beantragen?

Grundvoraussetzung für die Tätigkeit als Beratungsperson ist ein abgeschlossenes Studium (FH/Bachelor) oder ein vergleichbarer Abschluss (z. B. Fachwirtin/Fachwirt, Meisterin/Meister, Technikerin/Techniker), außerdem fundierte Beratungsqualifikationen und -kompetenzen, insbesondere Wissen über Beratungsmethoden, sowie einschlägige Beratungserfahrung im Feld Bildung, Beruf und Beschäftigung.

Darüber hinaus sind spezifisches Fachwissen und entsprechende Feldkompetenz notwendig, z. B.

- Berufserfahrung in betrieblicher Aus- oder Weiterbildung sowie Personalentwicklung
- Berufserfahrung in betrieblicher Aus- oder Weiterbildung sowie Personalentwicklung
- Einblick in betriebliche Abläufe
- Überblick über betriebliche und berufliche Weiterbildungsangebote
- umfassende Kenntnis des Nachqualifizierungsangebots sowie der Systeme und Regelungen zur Nachqualifizierung
- Erfahrung in der Zusammenarbeit mit Zuständigen Stellen
- interkulturelle Kompetenzen
- Sprachkenntnisse

Zur Feststellung der Eignung einer Beratungsperson wird die Gesamtheit aller ihrer Qualifikationen und Kompetenzen berücksichtigt, die im Einzelnen mehr oder weniger ausgeprägt bzw. vorhanden sein können.

Bei Beratungspersonen, die bei Auftragserteilung zur Zertifizierung in einem Projekt eingesetzt sind, das aus Mitteln des Hessischen Ministeriums für Wirtschaft, Energie, Verkehr und Wohnen und des Europäischen Sozialfonds (ESF) gefördert wird, wird nur das Vorhandensein der oben genannten **Grundvoraussetzungen** überprüft.

Beratungspersonen, die erstmalig in der Beratung arbeiten, wird empfohlen, sich zum Ende des 1. Berufsjahres für die Zertifizierung anzumelden.

Wie sieht das Zertifizierungsverfahren aus?

Zertifizierende Stelle ist der Verein Weiterbildung Hessen e.V.

Die Beratungsperson erteilt Weiterbildung Hessen e.V. zunächst einen formalen Auftrag zur Zertifizierung. Durch die schriftliche Beauftragung zur Zertifizierung verpflichten sich die Beratungspersonen zur Einhaltung der „Qualitätsstandards für Beratungspersonen im Feld Bildung, Beruf und Beschäftigung“ von Weiterbildung Hessen e.V. und auf das zugrunde liegende Beratungsverständnis.

Mit dem Auftrag zur Zertifizierung wird ein Portfolio (mit einem aktuellen Lebenslauf und Nachweisen zu den obengenannten Voraussetzungen) bei Weiterbildung Hessen e.V. eingereicht. Weiterbildung Hessen e.V. prüft die eingereichten Nachweise bzw. die Voraussetzungen der Beratungsperson.

Das Verfahren ist in drei Phasen unterteilt, die einen Zeitraum von insgesamt zehn Wochen umfassen. Die erste Phase besteht aus einem dreitägigen Einführungsseminar. In der zweiten Phase stellen die Teilnehmenden alle erforderlichen Inhalte und Unterlagen in einer schriftlichen Ausarbeitung zusammen, welche in der dritten Phase, im mündlichen Teil, vorgestellt und überprüft werden.

Während des gesamten Zertifizierungsprozesses werden die Teilnehmerinnen und Teilnehmer durch Weiterbildung Hessen e.V. beratend begleitet.

Erste Phase: Einführungsseminar (3 Seminartage)

Im Einführungsseminar erarbeiten und reflektieren die Beratungspersonen in Begleitung einer Trainerin die Inhalte des Katalogs „Qualitätsstandards für Beratungspersonen im Feld Bildung, Beruf und Beschäftigung“ als Grundlage für die Zertifizierung. Auch die inhaltlichen und formalen Anforderungen, die das Zertifizierungsverfahren an die Teilnehmenden stellt, werden vorgestellt.

Darüber hinaus werden Kenntnisse und Methoden zur Entwicklung von Beratungskonzepten, zur Erarbeitung von Fallreflexionen, zur Durchführung einer Selbstevaluation sowie zur Entwicklung eines Beschwerdemanagements vermittelt. Insbesondere können handlungsleitende Grundsätze und das eigene Beratungshandeln kollegial beraten und reflektiert werden.

Im Einführungsseminar werden den Teilnehmenden der Abgabetermin der schriftlichen Ausarbeitung und die geplanten Termine für den mündlichen Teil (unter Vorbehalt) mitgeteilt. Im Anschluss an das Einführungsseminar erhalten die Teilnehmenden eine Einladung zum mündlichen Teil.

Die Zahl der Teilnehmenden pro Seminar ist begrenzt, um eine angemessene Erarbeitung der nötigen Kenntnisse und Unterlagen sowie eine individuelle Hilfestellung sicherzustellen.

Zweite Phase: schriftliche Ausarbeitung (7 Wochen)

Im Anschluss an die erste Phase haben die Beratungspersonen sieben Wochen Zeit, um die individuellen schriftlichen Ausarbeitungen zu verfassen. Die notwendigen inhaltlichen und formalen Anforderungen sind dem Anhang II. Handreichung (s. u. S. 9–16) zu entnehmen.

Die schriftliche Ausarbeitung nimmt Bezug auf die „Qualitätsstandards für Beratungspersonen im Feld Bildung, Beruf und Beschäftigung“ von Weiterbildung Hessen e.V. und beinhaltet folgende Teile, die von der Beratungsperson **individuell und eigenständig zu verfassen** sind:

- ein **Beratungskonzept** oder eine **Reflexion über das Beratungskonzept des Trägers**
- eine schriftliche Reflexion von mindestens **zwei Beratungsfällen**
- Nachweis der regelmäßigen Durchführung der **Selbstevaluation**
- eine **Prozessbeschreibung des Beschwerdemanagements** und eine Erläuterung zum eigenen Umgang mit Beschwerden
- eine **Reflexion über zwei Qualitätsstandards**
- Eine **Selbstauskunft für Beratungspersonen im Feld Bildung, Beruf und Beschäftigung** steht als Formular zum Download zur Verfügung und ist ausgefüllt der schriftlichen Ausarbeitung beizulegen (<https://weiterbildunghessen.de/zertifizierung/fuer-beratungspersonen>).

Nach dem fristgerechten Eingang der schriftlichen Ausarbeitung prüft Weiterbildung Hessen e.V. die eingereichten Unterlagen auf Vollständigkeit. Die anschließende Begutachtung der schriftlichen Ausarbeitungen wird durch zwei ehrenamtlich tätige Gutachter/innen vorgenommen.

Dritte Phase: mündlicher Teil (ca. 1 Stunde)

Der mündliche Teil' dauert insgesamt ca. 1 Stunde und besteht aus folgenden Teilen (siehe auch Anhang II. Handreichung, S. 16):

- Selbstvorstellung der Beratungsperson
- Präsentation eines ausgewählten Themas: entweder **des Beratungskonzepts** oder einer **Fallreflexion**
- **Fachgespräch**

Beurteilung

Die Gesamtbeurteilung erfolgt durch die ehrenamtlich tätigen Gutachter*innen. Weiterbildung Hessen e.V. ist während des mündlichen Teils durch eine*n Beisitzer*in vertreten.

Das Ergebnis wird der Beratungsperson abschließend persönlich mitgeteilt. Sollten die Anforderungen an die schriftliche Ausarbeitung oder/und an den mündlichen Teil nicht erfüllt worden sein, kann der Beratungsperson bis zu zweimal die Möglichkeit der Nachbesserung der schriftlichen Ausarbeitung oder/und der Wiederholung des mündlichen Teils eingeräumt werden.

Gültigkeit des Zertifikats

Die Gültigkeit des Zertifikats beträgt 3 Jahre. Die Beratungsperson kann das verliehene Qualitätssiegel unabhängig von ihrem Arbeitgeber nutzen. Nach Ablauf der Gültigkeit des Zertifikats dürfen weder die Beratungsperson noch der Arbeitgeber das Qualitätssiegel zur Bewerbung des Beratungsangebots nutzen.

Anforderungen

Zertifizierungsverfahren	Nachweisform/Umfang/Dauer
Vorprüfung: Nachweis der Voraussetzungen (gleichzeitig mit der Beauftragung zur Zertifizierung)	Portfolio (Lebenslauf, Qualifikations- und Kompetenznachweise, Arbeitszeugnisse usw.)
1. Phase: Einführungsseminar	Teilnahme an 3 Seminartagen
2. Phase: Schriftliche Ausarbeitung (7 Wochen)	
Beratungskonzept oder	5–7 Seiten
Reflexion über das Beratungskonzept des Trägers (wenn beim Träger ein Beratungskonzept vorliegt)	max. 5 Seiten
Reflexion von mind. 2 Beratungsfällen	je 2 Seiten
Selbstevaluation und Umgang mit Beschwerden	Rückmeldebogen und ½ Seite Erläuterung <u>Auswertung der Rückmeldungen</u> und ½ Seite Erläuterung <u>Prozessbeschreibung Beschwerdemanagement</u> und ½ Seite Erläuterung zum eigenen Umgang mit Beschwerden
Reflexion über zwei Qualitätsstandards anhand vorgegebener Fragen	max. 2 Seiten pro Qualitätsstandard (max. 4 Seiten insgesamt)
3. Phase: Mündlicher Teil (ca. 1 Stunde, in der 10. Woche)	
Selbstvorstellung	5 min.
Präsentation des Beratungskonzeptes mit kritischer Reflexion des eigenen beraterischen Handelns oder Präsentation einer Fallreflexion mit kritischer Reflexion des eigenen beraterischen Handelns	15 min.
Fachgespräch	20–25 min.

Datenschutz und Aufbewahrungsfrist

Alle personenbezogenen Daten sind gemäß Art. 6 Abs. 1 DSGVO allein zum Zwecke der personenbezogenen Zertifizierung notwendig und erforderlich und werden auf dieser gesetzlichen Grundlage verarbeitet. Alle Personen, die im Zusammenhang mit der Zertifizierung Kenntnis von persönlichen Daten der Beratungsperson erhalten können (ehrenamtliche Gutachter*innen, zuständige Mitarbeiter*innen von Weiterbildung Hessen e.V.) sind zur Verschwiegenheit verpflichtet. Die Daten werden nur zum Zweck der Durchführung der Zertifizierung verarbeitet.

Die Aufbewahrungsfrist der Unterlagen und Daten beträgt 10 Jahre. Nach Ablauf von 10 Jahren nach der letzten Zertifizierung werden alle personenbezogenen Daten der Beratungsperson gelöscht. Ebenso werden alle Unterlagen, die zwecks Zertifizierung eingereicht oder angelegt wurden, vernichtet und gelöscht.

Anhang

I. Kompetenzprofil: Beratungsqualifikationen und Beratungskompetenzen

Unter Beratungsqualifikationen und Beratungskompetenzen können Kenntnisse und Fähigkeiten zu folgenden Bereichen erfasst werden:

Gestaltung eines Beratungsprozesses

- Theoretisches Wissen zur Schaffung einer vertrauensvollen Beratungsatmosphäre (z. B. Franz Petermann, Carl Rogers)
- Theoretisches Wissen um Beratungsmethoden und -ansätze (z. B. klientenzentrierte Beratung, systemische Beratung, lösungsorientierte Beratung, kooperative Beratung etc.)
- Theoretisches Wissen um kommunikationspsychologische Theorien (z. B. Schulz von Thun, Virginia Satir etc.)
- Theoretisches Wissen zu personenbezogener Beratung
- Theoretisches Wissen zu organisationsbezogener Beratung
- Methoden der Prozessgestaltung (z. B. Phasenmodelle)
- Methoden zur Gesprächsführung (z. B. aktives Zuhören, zirkuläres Fragen)
- Methoden zur Erarbeitung des Ist- und Soll-Zustands sowie Methoden der Zielfindung und -erreichung
- Methoden zur Kompetenzerfassung
- Wissen um
 - gesellschaftliche, rechtliche und arbeitsmarktpolitische Rahmenbedingungen
 - gesetzliche Regelungen (z. B. Ausbildungsverordnung, Regelungen zu Fort- und Weiterbildungen)
 - Berufsbilder, Tätigkeitsfelder, Berufswege, berufliche Entwicklungsmöglichkeiten
 - Datenbanken und deren Nutzung
 - Informationsbeschaffung
 - Bedürfnislage unterschiedlicher Zielgruppen
 - datenschutzrechtliche Regelungen

Orientierung an ethischen Aspekten und professionellen Anforderungen

- Ethische Grundhaltung / Menschenbild / Beratungsverständnis
- Rolle und Selbstverständnis
- Reflexionsfähigkeit/-techniken
- Erarbeitung/Reflexion der Beratungskonzepte

Transparenz

- Marketing, Öffentlichkeitsarbeit
- Medien (Flyer etc.)

Sonstiges

- Interkulturelle Kompetenzen
- Initiieren und Pflegen von Netzwerken
- Konfliktmanagement
- Moderationstechniken
- Ressourcenmanagement
- Wissensmanagement
- Zeitmanagement

II. Handreichung

Die folgende Handreichung fasst die formalen und inhaltlichen Anforderungen an die im Rahmen der **schriftlichen Ausarbeitung** und des **mündlichen Teils** zu erbringenden Leistungen/Nachweise zusammen.

1. Formale Anforderungen an die schriftliche Ausarbeitung

1.1 Deckblatt

Das Deckblatt der schriftlichen Ausarbeitung soll mit folgenden Angaben versehen werden:

Titel: „Schriftliche Ausarbeitung zur Re-Zertifizierung von Beratungspersonen im Feld Bildung, Beruf und Beschäftigung“

Persönliche Daten: Name, Vorname, Anschrift, E-Mail

Beschäftigt bei: _____

Funktion als (z. B. Bildungscoach, QuABB, Mobilitätsberatung usw.): _____

In dieser Funktion beschäftigt seit: _____

1.2. Inhaltsverzeichnis, Anordnung und Layout

Die schriftliche Ausarbeitung ist wie in der tabellarischen Aufstellung der erforderlichen **Nachweise** (S. 10) sowie in der dort vorgegebenen Reihenfolge (1–10) mit entsprechender fortlaufender Nummerierung zusammenzustellen und mit einem Inhaltsverzeichnis zu versehen. Nach Möglichkeit sollten die selbst verfassten Teile der Ausarbeitung fortlaufend paginiert werden (nicht erforderlich bei Kopien, Scans u. ä.).

Zitate müssen gekennzeichnet und mit Quellen belegt werden.

Seitenrand: rechts **3 cm**, links **2,5 cm**

Schriftart und -größe: möglichst **Arial**, Schriftgröße **12 Punkt**

Zeilenabstand: **1,5-fach**.

Die darstellenden, erläuternden Teile der Ausarbeitung (Nachweise 1–5, 8) sollen nur **1-seitig ausgedruckt** werden. Die Ausarbeitung soll gelocht und auf Heftstreifen oder in Schnellheftern eingereicht werden.

1.3. Einreichen der schriftlichen Ausarbeitung

Die Ausarbeitung muss **in dreifacher Ausfertigung und fristgerecht (Datum des Poststempels) auf postalischem Wege** an Weiterbildung Hessen e.V., Hungener Straße 6, 60389 Frankfurt am Main, sowie elektronisch an zertifizierung@wb-hessen.de gesendet werden.

2. Inhaltliche Anforderungen an die schriftliche Ausarbeitung

Folgende Aufstellung der erforderlichen **Nachweise** ist von der Beratungsperson individuell anzufertigen und als schriftliche Ausarbeitung bei Weiterbildung Hessen e.V. einzureichen.

Nachweise

	Nachweis	Verweis		Formale Anforderungen
1a	Beratungskonzept <u>oder</u>	QB I	PA1	5–7 Seiten <u>oder</u>
1b	Reflexion über das Beratungskonzept des Trägers	QB III QB IV	PA 1,4,7,8,12 PA 3	max. 5 Seiten
2	Falldarstellung und -reflexion von mind. zwei Beratungsfällen (QS und QI aus QB III sind Bestandteil)	QB II QB III QB IV	PA 3 PA 3,4,5,6,9, 10,11,12 PA 1,3	Je 2 Seiten
3	Selbstevaluation: - ein Rückmeldebogen mit Erläuterung -eine Auswertung der Rückmeldungen mit Erl.	QB II QB III	PA 3 PA 3,6,7,8, 10,11	Vorlage der Bögen mit jeweils ½ Seite Erläuterung
4	Prozessbeschreibung Beschwerdemanagement und Erläuterung zum Umgang mit Beschwerden	QB II QB III	PA 3 PA 10,11	Vorlage der Prozessbeschreibung mit ½ Seite Erl. zum Umgang
5	Aufgabe zur Reflexion über die Qualitätsstandards	siehe ausgewählte QS		4 Seiten
6	Selbstauskunft für Beratungspersonen im Feld Bildung, Beruf und Beschäftigung (Formular unter: https://weiterbildunghessen.de/zertifizierung/fuer-beratungspersonen)			ausgefülltes Formular
7	Informationsmaterial zum Beratungsangebot	QB II	PA 1,2	Materialien, Flyer, Ausdruck Internetseite
8	Regelmäßige Reflexion (Supervision / kollegiale Beratung)	QB IV	PA 6	Übersicht und Erläuterung
9	Übersicht			
9a	Arbeitskreissitzungen	QB IV	PA 2	Übersicht
9b	Datenbanken	QB II QB III QB IV	PA 2 PA 2 PA 2	Übersicht
9c	Definierte Fachinformationen	QB II	PA 2	Übersicht
9d	Expertinnen/Experten	QB IV	PA 3	Übersicht
9e	Fachliteratur	QB III QB IV	PA 2 PA 2,5	Übersicht
9f	Kollegialer Austausch	QB IV	PA 2	Übersicht
9g	Kooperationen	QB II QB III QB IV	PA 1 PA 11 PA 4	Übersicht
9h	Netzwerke	QB II QB III QB IV	PA 1 PA 2,11 PA 2,3,4,6	Übersicht
9i	Weiterbildungsanbieter (für Ratsuchende)	QB III	PA 5	Übersicht
9j	Weiterbildungsangebote (für Ratsuchende)	QB III	PA 5	Übersicht
10	Vorlage			
10a	Beratungsprotokoll (Datenschutzhinweis)	QB III QB IV	PA 3,12 PA 3	Vorlage
10b	Bestätigungsschreiben	QB II	PA 4	Vorlage

QB = Qualitätsbereich(e), PA = Prozessabbildung(en), QS = Qualitätsstandard(s), QI = Qualitätsindikator(en)

Zu den Nachweisen 1 bis 6 beachten Sie bitte folgende inhaltliche Anforderungen.

Zu Nachweis 1a oder 1b: Anforderungen an Beratungskonzepte für Beratungspersonen im Feld Bildung, Beruf und Beschäftigung

Aufgabe 1a: Verfassen eines Beratungskonzepts

ODER

Aufgabe 1b: Reflexion über das Beratungskonzept des Trägers

Aufgabe 1a: Verfassen eines Beratungskonzepts

Ein Beratungskonzept im Umfang von max. 5–7 Seiten ist von der Beratungsperson zu verfassen. Die folgenden grundlegenden Anforderungen an Beratungskonzepte sind zu berücksichtigen:

Die Beratungsperson orientiert sich im Beratungshandeln an fachlich kompetent entwickelten Beratungskonzepten. Diese sind transparent und werden regelmäßig reflektiert. Im Hinblick auf die Qualität bringen Beratungskonzepte folgenden Nutzen:

- Transparenz für (potentiell) Ratsuchende
- Darlegung der angebotenen Leistung gegenüber Ratsuchenden und Dritten
- Verständigungs- und Reflexionsmaterial für Beratungspersonen
- Bezugspunkte für die Qualitätsprüfung (interne und externe Evaluation)

Beratungskonzepte beinhalten Beschreibungen zu folgenden Aspekten:

Basisdaten:

- Zielgruppen
- Themenschwerpunkte
- angebotene Beratungsleistung

Grundsätze:

- Menschenbild
- Grundhaltung der Beratungsperson
- Rollenverständnis der Beratungsperson
- Rolle und Selbstverständnis der Beratungsperson in der (lokalen) Beratungslandschaft (wofür ist die Beratungsperson kompetent?)
- Netzwerke und Kooperationen

Zielebene:

- Ziele, die durch die Beratung erreicht werden sollen
- Maßstäbe für den Beratungserfolg (bei projektbezogener Arbeit müssen die Zielzahlen transparent gemacht werden)

Vorgehensweise im Beratungsprozess:

- Darstellung von Beratungsansätzen oder -methoden
- Setting
- Vorgehensweise in der Beratung (detaillierte Darstellung des Beratungsablaufs)
- Informationsquellen
- Abgrenzungskriterien
- Dokumentation
- Gewährleistung von Vertrauen und Datenschutz

Rahmenbedingungen:

- Klärung, in welchen Formen und Formaten Beratung angeboten wird
- Festlegung der Rahmenbedingungen, insbesondere Terminabsprachen und Beratungszeitrahmen
- Ausbildung und Kompetenzen der Beratenden

Beratungskonzepte bilden die zentralen Aspekte der Qualitätsstandards für die Zertifizierung von Beratungspersonen ab.

Aufgabe 1b: Reflexion über das Beratungskonzept des Trägers

Wenn der Träger, bei dem die Beratungsperson zur Zeit der Zertifizierung tätig ist, über ein Beratungskonzept verfügt, ist dieses der schriftlichen Ausarbeitung beizufügen. Statt eines eigenen Beratungskonzepts ist dann eine individuelle Reflexion über das Beratungskonzept des Trägers im Umfang von maximal 5 Seiten von der Beratungsperson zu verfassen. Es muss darin deutlich werden, wie die Beratungsperson die Inhalte des Beratungskonzeptes in ihrer eigenen Beratungspraxis umsetzt.

Auch diese Reflexion soll die in den „Anforderungen an Beratungskonzepte“ (s. o.) genannten Aspekte berücksichtigen.

Zu Nachweis 2: Anforderungen an Falldarstellung und -reflexion

Aufgabe 2:

Eine schriftliche Reflexion von mindestens **2 Beratungsfällen** im Umfang von 2 Seiten pro Fallanalyse ist durch die Beratungsperson anzufertigen und muss Aussagen zu allen folgenden Anforderungen an Falldarstellung und -reflexion beinhalten.

- Anliegen der oder des Ratsuchenden
- Umfang der Beratung: Stunden, Sitzungen
- Setting
- Ablauf und Themen der Beratung(en): persönliche, berufliche
- Zielvereinbarung mit der oder dem Ratsuchenden: smarte Ziele, Erfolgsfaktoren, Indikatoren, (empfohlene) Aktivitäten
- Angewandte Beratungsmethoden: wie wurden Ressourcen des oder der Ratsuchenden erhoben, wie wurden Ziele ausgehandelt, welche Netzwerke wurden genutzt, wohin vermittelt etc.
 - Beschreibung
 - Begründung
- Auswertung und Ergebnis mit dem oder der Ratsuchenden: bspw. Zielabgleich, Erfolg
- Reflexion des eigenen Beratungshandelns: Was war erfolgreich in der Beratung? Was war schwierig? Sollte ich bei der nächsten Beratung etwas verändern?

Bei der Darstellung ist stets auf eine hinreichende **Anonymisierung** zu achten, d. h. dass der Personenbezug derart aufgehoben wird, dass eine Re-Identifizierung praktisch nicht durchführbar ist, weil der Personenbezug nur mit einem unverhältnismäßigen Aufwand an Zeit, Kosten und Arbeitskraft wiederhergestellt werden kann.

Zu Nachweis 3: Anforderungen an die Selbstevaluation

Aufgabe 3:

Die regelmäßige Durchführung der Selbstevaluation ist von der Beratungsperson nachzuweisen und beinhaltet Aussagen/Nachweise zu allen folgenden Anforderungen:

1.1 Ein **Rückmeldebogen** (= Feedbackbogen) wird eingereicht.

(Hier werden die Rückmeldungen / das Feedback der Ratsuchenden zur Beratung eingeholt)

- Ein Rückmeldebogen der Einrichtung kann eingereicht werden, wenn ein solcher bereits vorliegt und in der eigenen Beratungspraxis zum Einsatz kommt

und/oder

- ein Rückmeldebogen kann von der Beratungsperson für die eigene Beratungspraxis erstellt werden

1.2 Die **Erläuterung** zum Rückmeldebogen (½ Seite) beinhaltet folgende Aussagen:

- Wie wird der Rückmeldebogen in der eigenen Beratungspraxis eingesetzt?
- Was wird abgefragt und warum?
- Wie werden Datenschutz und Anonymität gewährleistet?

2.1 Ein **Evaluationsbogen** zur Auswertung der Rückmeldungen der Beratenen wird eingereicht.

- Ein Evaluationsbogen der Einrichtung kann eingereicht werden, wenn ein solcher bereits vorliegt und in der Praxis zum Einsatz kommt

und/oder

- ein Evaluationsbogen kann von der Beratungsperson für die eigene Auswertung der Rückmeldungen erstellt werden.

2.2 Die **Erläuterung** zum Evaluationsbogen (½ Seite) beinhaltet folgende Aussagen:

- In welchem Rhythmus wird die Evaluation der Rückmeldungen durchgeführt und von welcher Stelle?
- Welche Erkenntnisse zieht die Beratungsperson aus den Rückmeldungen der Beratenen?
- Wie fließen die Ergebnisse der Evaluation in die Verbesserung der eigenen Beratungspraxis ein?

Zu Nachweis 4: Anforderungen an Beschwerdemanagement und Umgang mit Beschwerden

Aufgabe 4:

Eine Prozessbeschreibung des Beschwerdemanagements und ½ Seite Erläuterung zum eigenen Umgang mit Beschwerden ist einzureichen und beinhaltet Aussagen zu folgenden Anforderungen:

1.1 Eine **Prozessbeschreibung des Beschwerdemanagements** wird eingereicht:

- Eine **Prozessbeschreibung des Beschwerdemanagements** der Einrichtung kann eingereicht werden, wenn eine solche bereits vorliegt und in der eigenen Beratungspraxis zum Einsatz kommt

und/oder

- eine **Prozessbeschreibung des Beschwerdemanagements** kann von der Beratungsperson für die eigene Beratungspraxis erstellt werden und beinhaltet z. B. Aussagen zu folgenden Punkten (optional):

Aufforderung zu Anregungen und Kritik / Haltung

Beschwerdewege

Verantwortliche, zu beteiligende, zu informierende Personen

Beschwerdeannahme / Anhörung

Beschwerdebearbeitung / Klärung / Lösungsmöglichkeiten

Beschwerdereaktionen

Veränderungsmaßnahmen

Beschwerdeauswertung mit Festlegung des Handlungsbedarfs

UND

1.2 Der eigene Umgang mit Beschwerden wird auf ½ Seite erläutert.

Zu Nachweis 5: Aufgabe und Anforderungen zur Reflexion über die „Qualitätsstandards für Beratungspersonen im Feld Bildung, Beruf und Beschäftigung“

Aufgabe 5:

Umfang: max. 2 Seiten pro Qualitätsstandard

Welche der Qualitätsstandards sind in Ihrer Beratungsarbeit besonders wichtig?

Wie kann die Umsetzung dieser Qualitätsstandards in Ihrer Beratungspraxis noch weiter verbessert werden?

Wählen Sie bitte zwei solche Qualitätsstandards aus.

Geben Sie bitte zunächst kurz den jeweiligen Qualitätsstandard in Ihren eigenen Worten wieder und beantworten Sie anschließend die folgenden Fragen:

Wie ist der Qualitätsstandard bei Ihnen umgesetzt?

Warum ist dieser Qualitätsstandard wichtig für

- Ihre Beratungsarbeit,
- die Ratsuchenden,
- Ihre Einrichtung / Ihren Träger?

Wie kann die erreichte Umsetzung des Standards noch weiter verbessert werden?

Was können Sie persönlich tun, um die Umsetzung weiter zu verbessern?

Die inhaltlichen Anforderungen an die Reflexion über die „Qualitätsstandards für Beratungspersonen im Feld Bildung, Beruf und Beschäftigung“ im Rahmen der schriftlichen Ausarbeitung sind der jeweiligen Prozessabbildung im Kriterien-Katalog zu entnehmen.

Außerdem wird Wert auf folgende Punkte gelegt:

- Verständnistiefe des Qualitätsstandards
- Logik und Verständlichkeit der Argumentation und Gesamtdarstellung
- Reflexion über die aktuelle Umsetzung des Qualitätsstandards: Verständnis der Bedeutung für die verschiedenen Akteure (Beratungsperson, Ratsuchende/r, Einrichtung), kritische Reflexion
- Optimierungsmöglichkeit: Entwicklung von Verbesserungsperspektiven und eigener Handlungslogik

Zu Nachweis 6: Formular „Selbstauskunft für Beratungspersonen im Feld Bildung, Beruf und Beschäftigung“: <https://weiterbildunghessen.de/zertifizierung/fuer-beratungspersonen>

3. Anforderungen an den mündlichen Teil

Der mündliche Teil dauert insgesamt ca. 1 Stunde und besteht aus folgenden Teilen:

- Für die **Selbstvorstellung** der Beratungsperson sind 5 Minuten vorgesehen:
Zu Beginn des mündlichen Teils stellt sich jede Beratungsperson vor. Inhaltlich bezieht sie sich dabei auf die Selbstauskunft und die eingereichten Nachweise und verdeutlicht ihre Beratungshaltung.
- Für die **Präsentation** eines ausgewählten Themas sind 15 Minuten vorgesehen:
Jede Beratungsperson kann sich zwischen **einer Präsentation des Beratungskonzepts** oder einer Präsentation mindestens einer **Fallreflexion entscheiden**. Dabei sollen die Beratungspersonen anhand ausgewählter Aspekte der schriftlichen Ausarbeitungen insbesondere ihr **beraterisches Handeln kritisch reflektieren**.
Zur Strukturierung des Vortrags sowie zur Verdeutlichung der Schwerpunkte wird eine angemessene Visualisierung empfohlen. Werden hierzu bestimmte Medien resp. Hilfsmittel (Flipchart, Metaplanwand, Beamer) benötigt, soll dies frühzeitig mitgeteilt werden. Digitale Präsentationen/Visualisierungen werden als Bestandteil des Zertifizierungsverfahrens vorab eingereicht.
- Anschließend führen die Gutachter/innen mit jeder Beratungsperson ein **Fachgespräch** im Umfang von 20–25 Minuten:
Die Gutachter/innen können vertiefende Nachfragen zu ausgewählten Inhalten der vorangegangenen Präsentation stellen. Auch alle Inhalte aus der schriftlichen Ausarbeitung können im Fachgespräch aufgegriffen und vertiefend besprochen werden.

Literaturverzeichnis

- Ambos, I.** (2006): Information und Beratung. In: Nuissl, E. / Dobischat, R. / Hagen, K. / Tippelt, R. (Hrsg.): Regionale Bildungsnetze. Ergebnisse zur Halbzeit des Programms ‚Lernende Regionen – Förderung von Netzwerken‘. Bielefeld, S. 111–144.
- Gieseke, W. / Käpplinger, B. / Otto, S.** (2007): Prozessverläufe in der Beratung analysieren – Ein Desiderat. Begründung und Entwicklung eines Forschungsdesigns. In: Report. Zeitschrift für Weiterbildungsforschung Jg. 30 Heft 1, S. 33–42.
- Kommission der Europäischen Gemeinschaften** (2005): Berufsberatung. Ein Handbuch für POLITISCH VERANTWORTLICHE. Brüssel.
- OECD** (2004): Career Guidance and Public Policy: Bridging the Gap. Paris.
- Sauer-Schiffer, U.** (2006): Bildung und Beratung: Beratungskompetenz als neue Herausforderung für Weiterbildung und außerschulische Jugendbildung. Münster.
- Schiersmann, C. / Remmele, H.** (2004): Beratungsfelder in der Weiterbildung: eine empirische Bestandsaufnahme. Baltmannsweiler.
- Tiefel, S.** (2004): Beratung und Reflexion: eine qualitative Studie zu professionellem Beratungshandeln in der Moderne. Wiesbaden.
- Zeuner, C.** (2009): Supportstrukturen für die Weiterbildung: Das Handlungsfeld Beratung aus Akteurssicht. In: Arnold, R. / Gieseke, W. / Zeuner, C. (Hrsg.): Bildungsberatung im Dialog. Band 1: Theorie – Empirie – Reflexion. Baltmannsweiler, S. 23–44.



IMPRESSUM

Herausgeber	Weiterbildung Hessen e.V. Hungener Straße 6 60389 Frankfurt am Main Telefon 069 9150129-0 Telefax 069 9150129-29 info@wb-hessen.de www.weiterbildunghessen.de
Verantwortlich	Andreas Haberl, Vorstandsvorsitzender Christian Spahn, Geschäftsführer
Stand	August 2023

Gefördert von

HESSEN



Hessisches Ministerium
für Wirtschaft, Energie,
Verkehr und Wohnen