

Berufsberatung weiter stärken Zielsetzungen und Perspektiven der Bundesagentur für Arbeit

► Wer nach Antworten zur Bewältigung der aktuellen Problemfelder moderner Arbeitsgesellschaften sucht, kommt an den Schlüsselthemen Bildung und Weiterbildung nicht vorbei. Damit bestehende und neue Bildungsangebote aber tatsächlich genutzt, Chancen im Lebenslauf ergriffen, soziale Benachteiligungen abgebaut und qualifikationsbedingte Probleme auf dem Arbeitsmarkt verringert werden können, ist ein breit gefächertes Spektrum von beruflichen Informations-, Beratungs- und Orientierungsangeboten für unterschiedliche Zielgruppen und Lebenslagen erforderlich. Der Beitrag beleuchtet Entwicklungsperspektiven der Bundesagentur für Arbeit (BA) insbesondere aus dem Blickwinkel der beruflichen Beratung und stellt die Grundzüge des neuen BA-Beratungskonzepts vor.

Warum der Bedarf nach umfassenden Beratungsdienstleistungen steigt

Die Entwicklungen auf dem Arbeitsmarkt stellen alle betroffenen Akteure und Institutionen vor grundlegende Herausforderungen. Um Individuen, Institutionen und Märkte bei der Entwicklung flexibler und bedarfsgerechter Lösungsoptionen zu unterstützen, wird neben dem eigentlichen Angebot an Bildungs- und Weiterbildungsmöglichkeiten ein komplexes System aus Informations-, Beratungs- und Orientierungsangeboten immer wichtiger. Diese Position wurde in der Soziologie bereits sehr früh durch ULRICH BECK (1986) vertreten, der angesichts zunehmend unübersichtlicher und riskanter arbeitsmarktgesellschaftlicher Entwicklungen einen für Individuen und Institutionen gleichermaßen erhöhten Beratungsbedarf diagnostizierte. Angestoßen durch die internationale Studie der OECD zu den Beratungsangeboten ausgewählter Industrienationen wurde die Bedeutung integrierter Unterstützungsstrukturen in den Bereichen Bildung, Beruf und Beschäftigung schrittweise auf die politische Agenda gehoben: Aus zahlreichen Dokumenten lässt sich die Forderung nach einem breiten, für alle Nutzergruppen offenen und leicht zugänglichen Angebotsspektrum ablesen. Ein umfassendes Unterstützungssystem, wie das von der OECD favorisierte, setzt zunächst am Bedarf des Einzelnen an, zielt aber mittel- und langfristig auch auf gesellschaftlichen und ökonomischen Nutzen (OECD 2004; SCHÖBER 2007).

Wichtig erscheint in diesem Zusammenhang die Definition von Berufsberatung („Career Guidance“), die von der OECD und EU zugrunde gelegt wird (vgl. Kasten). Damit steht „Berufsberatung“ für einen breiten Fächer möglicher Dienstleistungen und nicht nur die Tätigkeitsform der Einzelberatung.



MATTHIAS RÜBNER*

Dr. phil., Dipl.-Soziologe, wiss. Lehrkraft an der Hochschule der Bundesagentur für Arbeit, Mannheim

* Für die hilfreiche Unterstützung bedanke ich mich bei meinen Kolleginnen Barbara Sprengard und Eva Peters.

Berufsberatung / Career Guidance

Unter „Berufsberatung“ sind sämtliche Dienstleistungen und Aktivitäten zu verstehen, die dazu dienen, Bürger/-innen jeden Alters und in jedem Lebensabschnitt dabei zu unterstützen, Entscheidungen in Bezug auf Bildung, Berufsbildung und die Berufswahl zu treffen und ihre berufliche Laufbahn zu gestalten“. (WATTS/SULTANA 2006, S. 10)

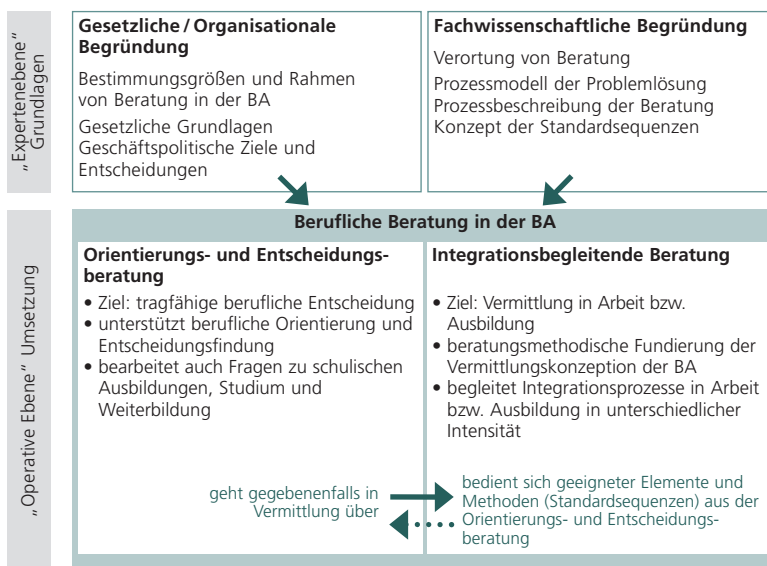
Wenn auch die berufliche Einzelberatung im Vordergrund der weiteren Ausführung stehen soll, muss zunächst betont werden, dass die BA entsprechend der OECD-Definition das komplette Spektrum von Dienstleistungen vorhält: Selbstinformation, Berufsorientierung und berufliche Beratung. Dieses Dienstleistungsspektrum wird laufend angepasst und erweitert. So wurde unter anderem das *Medienangebot* grundlegend erneuert und auf die differenzierten Lebenslagen sowie das veränderte Mediennutzungsverhalten der verschiedenen Ziel- und Altersgruppen auf dem Arbeitsmarkt umgestellt. Informationen und Angebote zur beruflichen Bildung und Weiterbildung sind ein durchgängiges Thema, für das die bundesweite BA-Bildungsoffensive „Weiter durch Bildung“ nachdrücklich geworben hat. Als weiteres Beispiel sind vertiefte *Orientierungsangebote* für junge Menschen zu nennen, die Berufsberater/-innen in Kooperation mit Betrieben, Trägern und Schulen anbieten.

Berufliche Beratung stärken – Ziele und Leitlinien der Konzeptentwicklung

Die *berufliche Beratung* gehört zu den Kernaufgaben der BA und spielt im Rahmen einer Stärkung präventiver Ansätze, die aufgrund der aktuellen und künftigen arbeitsgesellschaftlichen Herausforderungen zunehmend an Bedeutung gewinnen, eine wichtige Rolle (WEISE/ALT/BECKER 2009). Mit dem Auftrag zur Erarbeitung einer Beratungskonzeption hat der Vorstand der BA den Fokus auf diese Dienstleistung gerichtet und eine Grundvoraussetzung zur Erreichung eines der wichtigsten geschäftspolitischen Ziele geschaffen: „Beratung und Integration nachhaltig verbessern“. Der Auftrag ist notwendige Konsequenz der Veränderungen, die sich aus der Reform der BA ergeben haben, aber auch Reaktion auf Ergebnisse der wissenschaftlichen Evaluation der Beratungs- und Vermittlungsprozesse in der BA (ISO, OCHS 2006, WZB/INFAS 2006).

Ziel war es, einen für unterschiedliche Beratungssituationen und Rechtskonstellationen gültigen Orientierungsrahmen bereitzustellen und auf dieser Grundlage ein praxisnahes Methodeninventar zu entwickeln, das Berater/-innen wie Vermittler/-innen bei der täglichen Arbeit unterstützt. Es galt, in der BA bestehende Konzepte zu sichten, Bewährtes zu übernehmen und es zusammen mit neuen Elementen in eine neue – fachwissenschaftlich begründete – Struktur zu bringen. Zugleich sollen „gewachsene“ Abgrenzungen zwischen Beratung und Vermittlung aufgebrochen und eine gemeinsame Grundlage für die Aus- und Fortbildung aller arbeitnehmerorientiert arbeitenden Fachkräfte in der BA geschaffen werden.

Abbildung 1 BA-Beratungskonzeption: Grundstruktur



Beratungskonzeption unter den Rahmenbedingungen des Sozialgesetzbuchs

Beratung wird maßgeblich bestimmt vom institutionellen Rahmen, in dem sie stattfindet. Dies gilt für öffentliche Beratung, die im Kontext der Arbeitsmarktpolitik und Sozialgesetzgebung stattfindet, in besonderem Maße. Beratung in der BA findet häufig in Kombination mit anderen Dienstleistungen statt, z. B. im Zusammenhang mit der Vermittlung in Ausbildung oder Arbeit und/oder als Voraussetzung für den Erhalt finanzieller Leistungen. Daher kann sie in der BA nicht durchgängig als ein Angebot konzipiert werden, das auf Initiative des Kunden zustande kommt oder sich ausschließlich an dessen Wünschen und Erwartungen orientiert. Das Sozialgesetzbuch benennt Rechte und Pflichten, die sowohl den Kunden als auch den Leistungsträger betreffen und folglich in den Beratungskontext einfließen.

Die überwiegende Mehrzahl der Publikationen zur Beratung unterstellt allerdings das Freiwilligkeitsprinzip wie selbstverständlich (dazu kritisch MASQT 2000). Dies ist insofern bemerkenswert, als Beratung häufig von Institutionen angeboten wird, die nicht durchgängig mit dem Freiwilligkeitspostulat operieren (z. B. Schulen, Bewährungshilfe, Grundsicherung). Hier liegt eine besondere Herausforderung für die künftige Beratungsforschung und auch für eine BA-Beratungskonzeption. Sie muss verschiedene Handlungsfelder berücksichtigen:

- Beratung als eigenständige Dienstleistung zur Unterstützung beruflicher Orientierungs- und Entscheidungsprozesse (z. B. am Übergang von Schule in den Beruf, in

Phasen beruflicher Neuorientierung oder Laufbahntrennungen) und

- Beratung, die den konkreten Integrationsprozess begleitet und als Interaktionsform unter Bedingungen von gesetzlich definierten Mitwirkungspflichten stattfindet.

Damit in allen Konstellationen „Beratung“ stattfinden kann, müssen bestimmte Standards erfüllt sein.

Handlungsprinzipien und Qualitätsstandards

Wie SCHIERSMANN u. a. (2008) herausstellen, sind Leitlinien und Standards die international am weitesten verbreiteten Formen zur Beschreibung von Qualitätsanforderungen im Feld der Beratung. Die Beratungskonzeption weist diese zunächst in Form grundlegender Handlungsprinzipien aus, die in Auseinandersetzung mit zahlreichen Beratungsansätzen und publizierten Standardkatalogen gewonnen wurden (zusammenfassend BMBF 2007). Wichtig für Beratung in der BA ist, dass diese Handlungsprinzipien auch dann die Arbeitsbeziehung zwischen Kunden und Fachkraft gestalten, wenn die gesetzlichen Vorgaben ein bestimmtes Verhalten vom Kunden einfordern und die Handlungsoptionen von Beraterinnen und Beratern bzw. Vermittlerinnen und Vermittlern begrenzen.

1. Ernst nehmen der Kunden und bestmögliche Unterstützung: Die Fachkräfte nehmen die Anliegen und Probleme ihrer Kunden ernst, ermutigen und unterstützen sie aktiv bei der Identifizierung bestmöglicher Lösungsstrategien. Damit erleben die Kunden das Fachpersonal der BA als aktive Partner, die den Integrations- und Berufswahlprozess von Anfang an professionell unterstützen.

2. Kunden als aktive und Eigenverantwortung tragende Partner: Die BA setzt in der Beratung mit ihren Kunden auf aktive Kooperation als Basis gemeinsamen Handelns. Beide Interaktionspartner müssen voneinander erwarten können, dass sie sich aktiv an der Problembearbeitung und Lösungssuche beteiligen. Die Kunden werden von Anfang an in den Beratungsprozess als aktive Partner einbezogen.

3. Ressourcen der Kunden im Blick: Die Ressourcen und Potenziale der Kunden gehören zu den wichtigsten Faktoren für den Beratungserfolg. Sie zu erkennen, zu stärken und zu aktivieren, gehört zu den Kernaufgaben von Beratung. Das heißt nicht, dass ein bestehender Handlungsbedarf übersehen werden darf; er bildet einen wichtigen Anknüpfungspunkt beraterischer Arbeit.

4. Transparenz im Vorgehen: Die mit Beratung betrauten Fachkräfte haben die methodische Kompetenz; sie sind „Schrittmacher“ des Prozesses und verantwortlich für seine

Struktur. Sie agieren nach dem Prinzip der Verfahrenstransparenz, d. h., sie machen die von ihnen eingebrachten Interventionen und Erwartungen gegenüber den Kunden transparent und einsichtig.

5. Ergebnisorientierung: Beratung zielt darauf ab, Kunden die Möglichkeit zu geben, angemessene Lösungen für ihre Probleme zu finden und diese auch in die Tat umzusetzen. Die Bewährungsprobe für Beratung ist die praktische Anwendbarkeit ihrer Ergebnisse, d. h. die Übersetzung der erarbeiteten Handlungsmöglichkeiten in Aktivitäten zur schrittweisen Zielerreichung.

6. Verbindlichkeit: Der Beratungsprozess wird durch die Berater/-innen bzw. Vermittler/-innen so gestaltet, dass eine fokussierte und verbindliche Bearbeitung der Problemstellung stattfinden kann. Ziele und Aktivitäten zur Problemlösung werden spezifiziert und vereinbart, wobei die Vereinbarungen je nach Beratungsanlass unterschiedlich stark formalisiert ausfallen müssen. Legt sich der Kunde mit Hilfe des Beraters auf spezifische Ziele fest, ist damit eine wichtige Motivationsgrundlage für aktives Handeln gelegt. Die Handlungsprinzipien werden in den Detailkonzepten in Form von Qualitätsstandards weiter konkretisiert. Zuvor jedoch ein Blick auf einen weiteren wichtigen Teil der Grundlagenarbeit – die fachwissenschaftliche Verortung.

Fachwissenschaftliche Verortung

Unter Berücksichtigung des Rechtskontextes und der geschäftspolitischen Weichenstellungen wurden wissenschaftliche Modelle der Beratung gesichtet; dabei erwiesen sich problemlösungsorientierte Ansätze als besonders anschlussfähig (vgl. u. a. EGAN 2002, PETERSON et. al. 2002). Sie sind in ihrer Systematik leicht verständlich, intensiv erforscht und für unterschiedliche Anwendungssituationen anschlussfähig. Auf ihrer Basis wurden Phasen und Schritte des Problemlösungsprozesses entwickelt, um einen gemeinsamen Orientierungs- und Bezugsrahmen von Beratung in der BA zu etablieren.

Auf der ersten Ebene werden drei Phasen der Beratung unterschieden: Situationsanalyse, Zielfindung und Lösungsstrategien. Jede Phase beschreibt ein zentrales Thema und ist mit einem Set von Aufgaben verknüpft, die in Teilschritten bearbeitet werden. Sie helfen der Beratungsfachkraft und dem Kunden dabei, bei der Problembewältigung voranzukommen. Sie bieten Orientierung und machen sowohl den Stand im Prozess als auch das weitere Vorgehen transparent.

Die Konzeption der Teilschritte folgt durchgängig beraterischen Prinzipien:

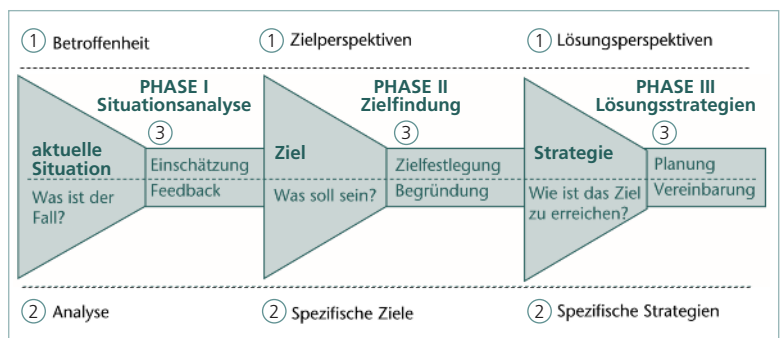
1. Öffnen: In jeder Phase wird der Blick zunächst auf die Kunden gerichtet: Sie sollen angeregt werden, ihre Überlegungen und Perspektiven einzubringen.

2. **Konkretisieren:** Im Zusammenspiel mit der fachlichen Expertise der Berater/-innen werden in einer Phase der Erarbeitung die jeweiligen Themen und Aufgaben konkretisiert.
3. **Fokussieren:** Schließlich werden die für den konkreten Fall geeigneten Ansatzpunkte abgestimmt und für die weitere Bearbeitung innerhalb und außerhalb der Beratung formuliert.

Die grundlegende Struktur aller Beratungsprozesse in der BA zeigt Abbildung 2.

Hervorzuheben ist, dass der problemlösungsorientierte Prozessansatz nicht als ein lineares oder starres Konzept aufgefasst wird, sondern als eine systematisierte Planungshilfe für die im individuellen Beratungsgespräch anstehenden Themen und Aufgaben.

Abbildung 2 **Prozess der Beratung (formatunabhängig)**



- ① öffnen, sammeln
- ② konkretisieren, fachlich eingrenzen
- ③ zusammenfassen, weitere Schritte planen

Gemeinsame Basis – differenzierte Formate

Um den unterschiedlichen Anforderungssituationen von Beratung gerecht werden zu können, werden auf der Basis dieses Rahmenmodells spezifische „Beratungsformate“ unterschieden. Die Differenzierung trägt den jeweiligen fachlichen Schwerpunkten und den verschiedenen Arbeitsbereichen in der BA Rechnung. Beschrieben werden zunächst die

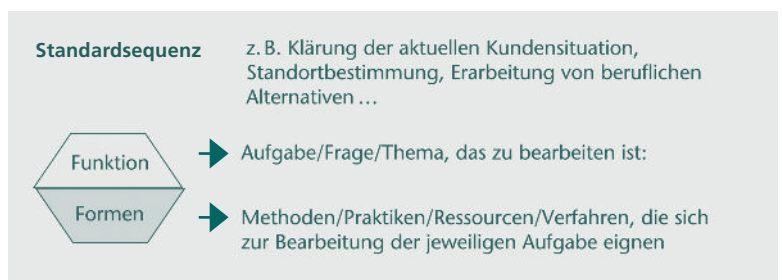
1. **Orientierungs- und Entscheidungsberatung**, die schwerpunktmäßig den Berufswahlprozess und die berufliche Entwicklung von Jugendlichen und Erwachsenen unterstützt. Im Fokus steht die Erarbeitung einer tragfähigen beruflichen Entscheidung.
2. **Integrationsbegleitende Beratung**, die durch Klärung der individuellen Ressourcen, Identifizierung des Unterstützungsbedarfs und die Entwicklung von passgenauen Strategien die Vermittlung in Ausbildung bzw. Arbeit vorbereitet und befördert.

Hinzukommen wird drittens die Ausarbeitung der *Beratung im beschäftigungsorientierten Fallmanagement*, welche für eine vertiefte Diagnose und die Bearbeitung sozial- und arbeitsmarktintegrativer Fragestellungen sorgt.

Die Beratungsformate werden als Detailkonzepte ausgearbeitet. Dazu werden die definierten Teilschritte mit Methoden und Techniken unterlegt, die auf der Basis der o. g. Handlungsprinzipien den Problemlösungsprozess fördern. Realisiert wird diese Detaillierung über die Beschreibung sogenannter „Standardsequenzen der Beratung“ (zum Konzept vgl. MASQT 2000). Damit sind typische, immer wiederkehrende Aufgaben gemeint, die mit Hilfe bestimmter Methoden und Fachkenntnissen bearbeitet werden müssen. Keinesfalls ist damit eine Standardisierung intendiert – innerhalb der Sequenzen werden immer verschiedene Optionen beschrieben (vgl. Abb. 3).

Abbildung 3 **Konzept der Standardsequenzen**

Das Konzept dient der Beschreibung und methodischen Ausarbeitung von typischen, immer wiederkehrenden Aufgaben, Fragestellungen, Themen in Beratungsgesprächen.



- keine 1:1-Zuordnung und keine Checklisten → Offenheit, aber keine Beliebigkeit
- Definition von Standards → Voraussetzung für Qualitätssicherung, insbesondere Qualifizierung

Nach wie vor treffen Berater/-innen und Vermittler/-innen eine fallangemessene Auswahl, werden dabei jedoch besser als bisher unterstützt. Neben den konkreten methodischen Hinweisen spielen die zu jeder Sequenz formulierten Qualitätsstandards eine zentrale Rolle. Sie stellen erstmals einen gemeinsamen Bezugs- und Beurteilungsrahmen innerhalb der BA zur Verfügung und sind gleichzeitig ein wichtiger Schritt zur Entwicklung eines Qualitätsentwicklungsrahmens (vgl. SCHIERSMANN u. a. 2008).

Die Voraussetzungen schaffen – Qualifizierung und Qualitätssicherung

Die mit der BA-Beratungskonzeption angestrebten Ziele können nur erreicht werden, wenn sowohl Führungs- als auch Fachkräfte mit ihr vertraut sind und Qualifizierungsangebote in breitem Umfang gemacht werden. Um die

ProfilPASS® Gelernt ist gelernt



Stärken kennen – Stärken nutzen

Der ProfilPASS® ist ein System zur Dokumentation auf unterschiedlichsten Wegen erworbener Fähigkeiten. Sie unterstützen als geschulte Beraterin bzw. als geschulter Berater Menschen beim Aufzeichnen ihrer Kompetenzen. Es geht beim ProfilPASS® um Fähigkeiten, die während der Ausbildung im Ehrenamt, während der Erwerbstätigkeit, in der Freizeit und der Familien-tätigkeit erworben wurden.

Sie können den ProfilPASS® für Ihre Seminare-/Kurse zu Mengenpreisen bestellen.

Weitere Informationen:
www.profilpass.de

ProfilPASS® – Gelernt ist gelernt

Dokumentation eigener Kompetenzen und des persönlichen Bildungswegs

**2006, Ordner mit
19 Registerblättern
und 120 S.,
27,90 € (D)/46,70 SFr
ISBN 978-3-7639-3515-4
Best.-Nr. 6001800**

Der ProfilPASS® ist ein wichtiger Baustein im lebenslangen Lernen!

PROF. DR. RITA SÜSSMUTH,
PRÄSIDENTIN DES DEUTSCHEN VOLKSHOCHSCHUL-
VERBANDES

www.wbv.de



W. Bertelsmann Verlag
Bestellung per Telefon 0521 91101-11 per E-Mail service@wbv.de



geschäftspolitische Bedeutung von beruflicher Beratung zu unterstreichen, beginnt die Implementierung der Beratungskonzeption bewusst mit der Schulung der Teamleiter/-innen, also jener Führungskräfte, die das unmittelbare Tagesgeschäft der Fachkräfte vor Ort begleiten und koordinieren. Die Trainings, an denen alle Vermittlungs- und Beratungskräfte der BA sukzessive teilnehmen, werden nicht als einmalige, punktuelle Interventionen verstanden, sondern sind Auftakt für eine konsequente beraterische Professionalisierung der Mitarbeiter/-innen. Die Qualitätssicherung wird durch Zusatzangebote, Praxisberatung, Hospitationen und eine wissenschaftliche Evaluation erfolgen.

Mit der Ausarbeitung der Beratungskonzeption setzt die BA auf eine Steigerung der Qualität ihrer Beratungs- und Vermittlungsarbeit. Sie orientiert sich an bestehenden Konzepten und Theorien, benennt ihre Bezugspunkte und formuliert, an welchen Grundsätzen sie sich orientiert und wie sie ihren gesetzlich vorgegebenen Rahmen ausfüllt. Damit kann sie auf dem Gebiet der beruflichen Beratung wichtige Akzente setzen. Sie würde sich aber überheben, wollte sie alle Bürger/-innen, die am Erwerbsleben teilnehmen oder teilnehmen wollen, mit der gleichen Intensität beraten, bzw. jeden im Zuge dynamischer Arbeitsmärkte diagnostizierten Beratungsbedarf alleine decken. Insofern sind die aktuellen Initiativen zu begrüßen, die deutsche Bildungs- und Berufsberatung durch Vernetzung möglichst aller wichtigen Akteure zu stärken. ■

Literatur

- BECK, U.: *Risikogesellschaft*. Frankfurt 1986
- BMBF (Hrsg.): *Bestandsaufnahme in der Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungsberatung und Entwicklung grundlegender Qualitätsstandards. Abschlussbericht*. Rambøll Management. Berlin 2007
- EGAN, G.: *The Skilled Helper*. Grove 2002
- ISO; OCHS, P.: *Evaluation der Maßnahmen zur Umsetzung der Vorschläge der Hartz-Kommission. Arbeitspaket 2: Umbau der BA*. Saarbrücken 2006
- MASQT (Hrsg.): *Modellprojekt „Sozialbüros“ NRW. Endbericht. Teil A: Wissenschaftliche Begleitung*. Düsseldorf 2000, S. 15–224
- OECD: *Bildungs- und Berufsberatung. Bessere Verzahnung mit der öffentlichen Politik*. Paris 2004
- PETERSON, G. W. et. al.: *A Cognitive Information Processing Approach to Career Problem Solving and Decision Making*. In: Brown, D. et. al. (Eds.): *Career Choice and Development*. San Francisco 2002, pp. 312–369
- SCHIERSMANN, Ch. u. a.: *Qualität und Professionalität in Bildungs- und Berufsberatung*. Bielefeld 2008
- SCHÖBER, K.: *Berufsberatung im internationalen Kontext*. In: SIECHENDIEK, U. u. a. (Hrsg.): *Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung*. Tübingen 2007, S. 101–115
- WATTS, T.; SULTANA, R.: *Berufsberatung – ein Handbuch für politisch Verantwortliche*. OECD und EU-Kommission (Hrsg.) Paris u. a. 2006
- WEISE, F.-J.; ALT, H.; BECKER, R.: *Gut gerüstet. Fundamente und Perspektiven einer modernen Arbeitsmarktpolitik*. Nürnberg 2009
- WZB; INFAS: *Evaluation der Maßnahmen zur Umsetzung der Vorschläge der Hartz-Kommission. Modul 1a: Neuausrichtung der Vermittlungsprozesse*. Berlin/Bonn 2006