

## **Beratung im Feld Bildung, Beruf und Beschäftigung – Beratungskonzept der Bildungscoaches des Vogelsbergkreises**

### **Zielgruppe und Beschreibung des Beratungsangebotes**

Das Beratungsangebot der „Bildungscoaches“ des Vogelsbergkreises in Alsfeld, richtet sich zunächst an alle Beschäftigten aus der Region Vogelsbergkreis, die unabhängig von Alter, Geschlecht, Religionszugehörigkeit oder kulturellen Aspekten an beruflicher Weiterbildungsberatung interessiert sind.

Unser Beratungsangebot (nach telefonischer Terminvereinbarung) ist für Ratsuchende kostenlos und bezieht sich auf ein Beratungsverständnis, das wir in Anlehnung an eine EU-Ratsresolution von 2004 wie folgt beschreiben können:

*„Vor dem Hintergrund des Lebenslangen Lernens erstreckt sich Beratung auf eine Vielzahl von Tätigkeiten, die Bürger jeden Alters in jedem Lebensabschnitt dazu befähigen, sich Aufschluss über ihre Fähigkeiten, Kompetenzen und Interessen zu verschaffen, Bildungs-, Weiterbildungs- und Berufsentscheidungen zu treffen sowie ihren persönlichen Werdegang bei der Weiterbildung, im Beruf und in anderen Situationen, in denen diese Fähigkeiten und Kompetenzen erworben und/oder eingesetzt werden, selbst in die Hand zu nehmen.“*

Durch Beratung zur beruflichen Weiterbildung und zur Erlangung von anerkannten Berufsabschlüssen bieten wir die Möglichkeit für erwachsene Berufstätige, geeignete Wege für Ihre individuellen und persönlichen Vorstellungen und Lebensplanungen zu finden.

Jede Beratung einer ratsuchenden Person ist individuell und beginnt auf der inhaltlichen Ebene.

Ziel der ‚Beruflichen Weiterbildungsberatung‘ ist die Entwicklung von passgenauen, individuellen und realisierbaren Perspektiven für die Ratsuchenden. Dabei orientieren sich Berater/-innen an den Wünschen, Vorstellungen und den Ressourcen der Ratsuchenden, auf denen aufgebaut werden soll und von welchen ausgehend relevanten Kompetenzen für die eigene Beschäftigung weiterentwickelt, ergänzt und ggf. formell bestätigt werden sollen.

Darüber hinaus unterstützt und begleitet das Beraterteam die Ratsuchenden auch bei der Suche nach geeigneten Finanzierungs- und Fördermöglichkeiten für Qualifizierungsmaßnahmen und vermittelt ggf. an entsprechende Ansprechpartner weiter.

Bei der Nachqualifizierungsberatung von Berufstätigen, die über keinen oder einen veralteten Berufsabschluss verfügen, geht es entsprechend der Beratungswünsche der Ratsuchenden darum, die Einleitung eines Entwicklungsprozesses gemeinsam mit dem Arbeitgeber und/oder den Nachqualifizierungsprozess an sich direkt zu unterstützen, Ressourcen zu aktivieren und gemeinsam im Gespräch gangbare Wege für die Ratsuchenden zu finden.

Bei beiden Beratungsarten – gleich ob allgemeine berufliche Weiterbildungsberatung oder Nachqualifizierungsberatung - sind oft Qualifizierungsmaßnahmen empfehlenswert oder schlicht notwendig, daher werden Ratsuchende bei der Suche nach passenden Angeboten unterstützt, begleitet und trägerneutral beraten - bis hin zur ggf. Information des Arbeitgebers hinsichtlich der Möglichkeiten eines Arbeitsentgeltzuschusses für die Abwesenheitszeiten der Beschäftigten in Nachqualifizierungsmaßnahmen.

Hier schließt die organisationale Ebene an, welche die Koordinierung aller beteiligten Stellen und Personen z.B. während eines Nachqualifizierungszeitraumes umfasst, ausgehend von der ratsuchenden Person als Mitarbeiter/-in über Arbeitgeber, Kammern, bis hin zu Bildungsdienstleistern und -einrichtungen.

### **Selbstverständnis und Beraterrolle:**

Die Berater/-innen im Team der Bildungscoaches beraten trägerneutral, ergebnisoffen und kostenlos. Beratung wird dem Grundsatz nach als „Hilfe zur Selbsthilfe“ verstanden und soll professionelle Unterstützung der ratsuchenden Personen bei der Bewusstwerdung hinsichtlich ihrer eigenen Situation (und ihres Umfeldes), ihrer eigenen Möglichkeiten und Handlungsalternativen und deren möglicher Konsequenzen bieten.

Die praktische Umsetzung des Beratungskonzeptes in der täglichen Arbeit bedeutet die Umsetzung des eigenen Anspruchs der professionellen Weiterbildungsberatung in die Praxis, wofür als Grundvoraussetzungen gelten:

Der Berater ist der Berater der ratsuchenden Person, die in der Regel Mitarbeiter/-in eines Unternehmens ist. Die Beratung umfasst die Wahrung der Interessen der ratsuchenden Person und die Berücksichtigung ihres Wertesystems und ihrer Prioritäten und ist wertschätzend und motivierend.

Die ratsuchende Person genießt besonderen Schutz und Sicherheit durch das Postulat der Verschwiegenheit, des Vertrauens, der Transparenz des Beratungsprozesses und der Achtung des Datenschutzes.

Die Beratung findet in einer vertraulich gestalteten Beratungssituation statt.

Die Beratung ist von Klarheit und Verständlichkeit geprägt und immer als ergebnisoffene Beratung gestaltet. Auch wenn der inhaltliche Schwerpunkt des Beratungsangebotes auf der Nachqualifizierungsberatung liegt, erfolgt in jeder Beratungsphase eine sensible und ergebnisoffene Vorgehensweise und entspricht dem Selbstverständnis einer professionellen Beratung.

Das Interesse der ratsuchenden Person steht im Vordergrund. Daher wird im Einzelgespräch mit dem/der Ratsuchenden die individuelle Situation und Interessenslage intensiv erörtert und die Zielfindung der Beratungsperson nach deren Wertesystem begleitet und in eine gemeinsame Formulierung des Beratungszieles überführt. Die Formulierung von Beratungszielen erfolgt auf Wunsch des/der Ratsuchenden unter Einbezug des beruflichen Umfeldes, des Verhältnisses zu Kollegen/-innen der Belegschaft und zu Führungspersonen gleichermaßen, wie unter Einbezug des privaten Umfeldes, das von Entscheidungen zu beruflichen Weiterbildungsmaßnahmen ebenfalls betroffen ist.

Die Beratung erfolgt immer entscheidungsneutral und geht davon aus, dass Ratsuchende während oder nach der Beratung prinzipiell in der Lage sind, eine differenzierte Sicht auf die Herausforderungen und Handlungsalternativen zu entwickeln und fundierte, eigenverantwortliche Entscheidungen zu treffen.

Die Berater verfügen über langjährige Beratungserfahrung, professionelle Qualifizierung und vielfältige Vernetzungen mit regionalen Akteuren der beruflichen Weiterbildung und Kenntnisse verschiedener regionaler Beratungsangebote. Wenn Beratungswünsche Ratsuchender nicht in die Expertise der Berater fallen, oder aus anderen Gründen nicht sinnvoll möglich erscheinen, verweisen diese auf Beratungsangebote externer Experten und weiterer kompetenter Beratungsinstitutionen aus der Liste vielfältiger regionaler Netzwerkkontakte.

Regelmäßige fachliche und methodische Weiterbildungen des Beratungspersonals stellen eine ständige Aktualisierung des Beratungswissens sicher. Alle Berater des Bildungscoach-Teams sind zertifiziert und werden regelmäßig weitergebildet und auditiert.

### **Ziele der Beratung:**

Weiterbildungsberatung und Nachqualifizierungsberatung im beschriebenen Sinn soll die Ratsuchenden in die Lage versetzen, ihre Situation realistisch einzuschätzen und gemäß der eigenen Wünsche, Vorstellungen und Ressourcen passgenaue,

individuelle und realisierbare Perspektiven für Gestaltung und Entwicklung der beruflichen Beschäftigung zu entwickeln.

In der Praxis bedeutet dies eine Feststellung des aktuellen beruflichen Status und eine Bewusstwerdung und Orientierung für die Auswahl geeigneter beruflicher Weiterbildungsangebote anhand der Ziele der ratsuchenden Person.

Im Rahmen der Beratungsgespräche wird festgestellt, über welche formellen oder informellen Kompetenzen der Ratsuchende bereits verfügt. Wird als Bildungsziel einen Berufsabschluss ins Auge gefasst, können diese mit Hilfe des „Nachqualifizierungspasses“ dokumentiert werden, um gemeinsam einen entsprechenden Qualifizierungsplan zu erarbeiten.

Wirkungsziele oder Maßnahmenziele werden so formuliert, dass eine Zielerreichung realistisch, möglich, terminiert, attraktiv und messbar ist. Gemeinsam vereinbarte Beratungsziele werden im Beratungsprotokoll dokumentiert und der Grad der Zielerreichung im Abschlussgespräch gemeinsam mit weiteren möglichen Schritten besprochen.

Der Erfolg einer Beratung wird nach dem Selbstverständnis des Beratungskonzeptes daran gemessen, inwieweit es nach der Wahrnehmung des Ratsuchenden diesem gelungen ist, Aufschluss und Klarheit über die eigene Situation und bestehenden Handlungs- und Gestaltungsmöglichkeiten zu erlangen.

Darüber hinaus wird als Erfolg der Beratung die messbare und darstellbare Erreichung von vereinbarten Beratungszielen gewertet, die selbst auch in der Vereinbarung weiterer Schritte bestehen können.

Mit Hilfe regelmäßiger Befragungen (standardisierter Fragebogen) der Ratsuchenden nach Abschluss der Beratung werden Erkenntnisse zur inhaltlichen und formellen Erfolgskontrolle gewonnen und nach statistischer Auswertung und Evaluation wieder in die Prozessgestaltung zurückgeführt.

Als Indikator für Beratungserfolg innerhalb der Projektebene für das Team der Bildungscoaches wird neben den Evaluationsergebnissen zu fachlicher und prozessualer Dimension der Arbeit und der direkten Auswertungsergebnisse der Feed-Back-Bögen auch die Zahl der durchgeführte Beratungen zu Themen der Initiative „ProAbschluss“ gewertet.

## **Vorgehensweise im Beratungsprozess:**

Das Beratungsangebot der Bildungscoaches des Vogelsbergkreises stützt sich auf das vorliegende, erprobte Beratungskonzept. Die Beratung erfolgt wertschätzend und kundenorientiert, neutral und unabhängig und versteht sich als Hilfe zur Selbsthilfe im Sinne des oben dargestellten Selbstverständnisses.

Der Ablauf einer Beratung besteht üblicherweise aus verschiedenen Phasen. Nach einer ersten Kontaktaufnahme mit Themenbenennung, Aufnahme der Kontaktdaten und Terminvereinbarung schließt sich ein persönliches Beratungsgespräch an, das mit einer Übereinkunft zu den erzielten Ergebnissen, der Dokumentation / Evaluation und Verabschiedung endet. Intern folgen Selbstevaluation, evtl. kollegiale Beratung, Auswertung, ggf. weitere Dokumentation und evtl. weitere, verabredete Aktivitäten.

- **Kontaktaufnahme:**

Der Erstkontakt erfolgt üblicherweise telefonisch, aber auch im Rahmen von Veranstaltungen oder per E-Mail-Anfrage. Zunächst werden seitens der Berater nähere Angaben zum Beratungsanliegen der ratsuchenden Person erfragt, ein erstes mündliches Beratungsangebot kommuniziert mit Zeit, Dauer, Ort, Kosten(los), Umstände, Datenschutz, Sicherheit und Vertraulichkeit. Nach Wunsch der ratsuchenden Person kommt es zu einer Gesprächsvereinbarung und einer ersten Übereinkunft zum Beratungsgegenstand, sowie der Aufnahme von persönlichen Daten und Kontaktdaten der ratsuchenden Person.

- **Persönliche Beratung:**

Zur persönlichen Beratung vor Ort im Betrieb oder in den Räumlichkeiten des Vogelsbergkreises wird eine persönliche, vertrauliche und geschützte Gesprächssituation hergestellt. Ein zugewandtes Gesprächssetting wird herbeigeführt und Störungen durch Telefon oder dritte Personen ausgeschlossen. Nach Begrüßung und einleitenden Worten der Berater zur Gesprächssituation und den o.g. Umständen, sowie Klärung der Datenschutzsituation findet die Gesprächseröffnung zum Beratungsgegenstand statt. Üblicherweise wird dem vorgetragenen Beratungswunsch der ratsuchenden Person, das Spektrum des Beratungsangebotes der Bildungscoaches kurz gegenübergestellt und eine gemeinsame Vorgehensweise festgelegt.

In der Folge kommt es idealerweise zu einem ‚Commitment‘ als Ergebnis der Auftragsklärung, das sowohl dem Beratungsanliegen des Ratsuchenden, wie auch dem Beratungsspektrum der Bildungscoaches entspricht und dokumentiert wird. Sollte sich im Verlauf der Auftragsklärung erweisen, dass ein Beratungsauftrag nicht

in der Expertise der Beratungspersonen liegt oder eine Durchführung aus anderen Gründen nicht möglich ist, wird der Ratsuchende an geeignete Experten/-innen weitergeleitet /-empfohlen.

In der Arbeitsphase werden mit Hilfe der zur Verfügung stehenden Informationsquellen und bereitliegender Fachinformationen notwendige und sinnvolle Erkenntnisse zusammengetragen und im multiperspektivischen Dialog mögliche gangbare Wege und Alternativen gemeinsam eruiert. Das Einverständnis der ratsuchenden Person vorausgesetzt, werden ggf. weitere (Fach-)Experten/-innen telefonisch hinzugezogen.

Zu diesem Prozess gehört die Selbsteinschätzung der Ratsuchenden ebenso, wie die wertneutrale Information über bestehende alternativen Handlungsmöglichkeiten durch die Beratungsperson. Entscheidungen über Alternativen werden immer der ratsuchenden Person überlassen, Hinweise zu weiteren notwendigen Informationen, um fundierte Einschätzungen treffen zu können, von der Beratungsperson jedoch gegeben, sodass im Verlauf des Gesprächs ggf. auch weitere Schritte gemeinsam festgelegt und dokumentiert werden.

- **Ergebnis, Verabschiedung und Dokumentation**

Zum Ende des Gesprächs erfolgt ein Abgleich der erzielten Ergebnisse mit der ursprünglichen Auftragsklärung, weiterer Handlungsbedarf wird ermittelt und ggf. nächste Schritte (wer macht was bis wann) und/oder ein Anschlusstermin vereinbart.

Die Beratungsqualität wird mit Hilfe der Beratungsdokumentation (Protokoll) des Beratungsprozesses (Auftrag, Verlauf, Ergebnis) ebenso sichergestellt, wie der Datenschutz durch entsprechende Aufklärung zu Eingang des Gesprächs und die mit Unterschrift des Ratsuchenden bestätigte Datenschutzerklärung. Die Bitte einen Feed-Back-Bogen auszufüllen und die wertschätzende Verabschiedung runden das Gespräch ab.

### **Rahmenbedingungen:**

Beratungen sind immer individuell. Kein Beratungsgespräch ist wie das andere. Jedoch findet Beratung immer unter Rahmenbedingungen statt – auch solchen, die von den Beratungspersonen nicht beeinflusst werden können, wie z.B. rechtliche Rahmenbedingungen, kulturelle Rahmenbedingungen, arbeitsmarkt- und gesellschaftspolitische Rahmenbedingungen.

Darüber hinaus werden nach Möglichkeit Rahmenbedingungen, die unter professionellen Gesichtspunkten einem möglichst guten Beratungsergebnis für alle

Beteiligten zuträglich sind, für Ratsuchende geschaffen und mit Ratsuchenden vereinbart:

Die Beratungen der Bildungscoaches folgen dem zugrundeliegenden, erprobten Beratungskonzept.

Ein professionelles Beratungssetting wird hergestellt mit adäquater Umgebung und Ausstattung. Entsprechende Beratungskompetenzen, Fachwissen, Informationsmaterial und -zugangsmöglichkeiten werden vorgehalten.

Als Leitlinie für die Beratungspersonen gilt größtmögliche Transparenz, Sicherheit und Vertrauen für die Ratsuchenden im Beratungsprozess herzustellen, hierzu gehören standardisierte Datenschutz-, Dokumentations- und Qualitätssicherungsmaßnahmen.

Der zeitliche Rahmen der Beratung wird vor Gesprächsbeginn vereinbart und das Evaluationsverfahren kommuniziert.

Informationsquellen und Informationsmaterialien, sowie bei Bedarf Zugriff auf externes Expertenwissen, Fachzeitschriften und innerbetrieblicher Austausch im Team stehen zur Verfügung und werden genutzt.

Grenzen der eigenen Expertise und des eigenen Beratungsspektrums werden erkannt und respektiert. Im Bedarfsfall wird an entsprechend spezialisierte weitere Stellen zur Beratung verwiesen.

Die Beratung der Bildungscoaches des Vogelsbergkreises ist vertraulich, kostenlos und trägerübergreifend. Persönliche Beratungsgespräche finden nach Terminvereinbarung statt.

## Glossar - Begrifflichkeiten

### Berufliche Weiterbildungsberatung und Nachqualifizierung – Viele Begriffe, viel Verwirrung

Berufliche Weiterbildungsberatung und Nachqualifizierungsberatung. Beide Begriffe sind den Personalverantwortlichen der regionalen Unternehmen „irgendwie bekannt“, aber doch in der Praxis in der Verwendung unterschiedlich, wie teilweise auch immer noch in der Fachwelt der beruflichen Weiterbildung nicht überall eindeutig definiert.

Um deutlich zu machen, worum es in unserem Beratungskonzept geht, wie wir unsere Ziele und unsere Arbeit für und mit unseren Kunden verstehen, möchten wir nachfolgend noch auf unser Verständnis der folgenden Begriffe eingehen.

**Berufliche Weiterbildungsberatung** ist ein sehr weit gefasster Begriff. Sie ist auf beschäftigte Personen jeden Alters in jeder Phase des Berufslebens und (beruflichen) Bildungslebens ausgerichtet. Berufliche Weiterbildungsberatung als wesentliches Element der allgemeinen Bildungs- und Berufsberatung ist der Kernbestandteil unseres Leistungsangebotes und nimmt daher einen bedeutenden Raum innerhalb unseres Beratungskonzeptes ein.

Berufliche Weiterbildungsberatung umfasst für uns die Beratung im Hinblick auf die Fortsetzung oder Wiederaufnahme organisierten und zielgerichteten Lernens nach einer unterschiedlich ausgedehnten ersten Bildungsphase. Eine solche erste Bildungsphase kann auch durch informelles Lernen, ganz praktisch durch fundierter Berufserfahrung ohne formelle Ausbildung erfolgt sein. Weiterbildungsberatung richtet sich somit sowohl an Personen, die aus privatem Interesse das „Lernen“ (wieder) aufnehmen, als auch an Zielgruppen, die durch berufliche Weiterbildung ihre Beschäftigungsfähigkeit verbessern oder erhalten möchten, oder nach fundierte Berufserfahrung (i.d.R. mind. 4 Jahre) nachträglich einen Berufsabschluss anstreben (Nachqualifizierung).

Der Begriff **Nachqualifizierung** wird nach unserer Erfahrung im ‚Volksmund‘ häufig als „Berufliche Weiterbildung nach einem bereits absolvierten Berufsabschluss“ verstanden. Unter „Nachqualifizierung“ verstehen *wir* im Folgenden die berufliche Weiterbildung, die informelles Lernen fortsetzt, wiederaufnimmt und strukturiert, mit dem *Ziel, einen anerkannten Berufsabschluss zu erreichen.*

**Nachqualifizierungsberatung** ist für uns also die Weiterbildungsberatung hin zu einem Berufsabschluss. Der Begriff Weiterbildung wird hier im Zusammenhang mit Nachqualifizierungsberatung bewusst genannt um klar zu machen, dass es sich um eine Beratungsleistung zu Wegen hin zu einem Berufsabschluss (z.B.



Externenprüfung) handelt, die insbesondere dann sinnvoll erscheinen, wenn eine Erstausbildung nicht oder nicht mehr in Frage kommt, aber Wissen, Erfahrung und erworbene Kompetenzen aus informellem Lernen oder erfolgreichen Ausbildungen aus anderen Tätigkeitsbereichen bereits vorhanden sind.

## Beispiel: Berufliche Weiterbildungsberatung

