

FACHKONZEPT

Beratung zu Bildung und Beruf

Version 2.0

Stand: 05.2023



Impressum

Herausgeberin

Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration,
Vielfalt und Antidiskriminierung
Oranienstraße 106
10969 Berlin
www.berlin.de/sen/IAS

Verantwortlich

Brigitte Franz, Referat für Berufliche Qualifizierung und Berufsbildungspolitik (II D)
der Abteilung Arbeit und Berufliche Bildung.

Redaktion & Gestaltung

k.o.s GmbH
Am Sudhaus 2
12053 Berlin
www.kos-qualitaet.de

Stand

Version 2.0, Mai 2023

Die Beratung zu Bildung und Beruf wird durch die Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung gefördert.



Das Fachkonzept steht unter der Creative-Commons-Lizenz Namensnennung – Weitergabe unter gleichen Bedingungen 4.0 International. Um eine Kopie dieser Lizenz zu sehen, besuchen Sie <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0>.

FACHKONZEPT

BERATUNG ZU BILDUNG UND BERUF

Version 2.0

Stand: 05.2023

Gut informiert und beraten
zu Bildung und Beruf in Berlin.

Ein offenes, unabhängiges, niedrighschwelliges und kostenfreies
Angebot der Bildungs- und Weiterbildungsberatung im Land Berlin



Inhaltsverzeichnis

Präambel.....	6
1. Grundsätze und Leitlinien der Beratung zu Bildung und Beruf.....	16
1.1 Zielsetzungen und Aufgaben.....	17
1.2 Beratungsergebnisse und Erfolgsindikatoren.....	19
1.3 Beratungsangebote und -themen.....	20
1.4 Beratungsstandards und -merkmale.....	21
1.5 Beratungsleistungen und -ablauf.....	23
2. Strukturen und Handlungsebenen.....	26
2.1 Koordinierung der Beratungsangebote und -anbieter.....	27
2.2 Netzwerk Beratung zu Bildung und Beruf.....	28
2.3 Kooperationen und Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen.....	30
3. Kompetenzen des Beratungspersonals.....	32
3.1 Professionalisierung des (Beratungs-) Personals.....	34
4. Qualitätssicherung und Zertifizierung.....	37
4.1 Verfahren der Qualitätssicherung und Zertifizierung.....	37
4.2 Akteure und Beteiligte der externen Qualitätssicherung.....	40
5. Evaluation.....	41
5.1 Beratungsdokumentation Casian.....	42
5.2 Effekte und Wirkungen der Beratung.....	43
5.3 Auswertungen und Berichte.....	44
6. Öffentlichkeitsarbeit und Kommunikation.....	45
6.1 Corporate Design.....	45
6.2 Öffentlichkeitsarbeit.....	46
Quellen und Verweise.....	48

Präambel

Bildungs- und Berufsentscheidungen sind wichtige Lebensentscheidungen. Eine gute Beratung kann hierbei unterstützen und begleiten eine passende Entscheidung zu treffen und diese erfolgreich umzusetzen. Eine gute Beratung zur beruflichen Weiterbildung umfasst dabei weit mehr als die reine Information über Weiterbildungsangebote oder neue Berufe!

Der berufliche, aber auch der persönliche Alltag vieler Menschen in Berlin ist heutzutage von digitalen Anwendungen geprägt. Die Teilhabe am beruflichen, wie auch am gesellschaftlichen Leben, setzt immer mehr digitale Kompetenzen voraus. Es gibt kaum eine berufliche oder persönliche Situation, in der nicht das Internet, neue Medien oder technische Bedienungen eine Rolle spielen.

Aber auch der Klimawandel und die Dekarbonisierung werden neue Technologien hervorbringen, die eine umfassende Veränderung der Lebens- und Arbeitsbedingungen bewirken. Neues dazulernen und ein Weiterlernen im Lebenslauf werden alltäglicher, selbstverständlicher und persönlicher.

Gerade in Zeiten sich verändernder Arbeitsanforderungen bietet die Bildungsberatung Orientierung, um die vielfältigen Herausforderungen besser zu bewältigen. Eine gute Beratung ersetzt dabei nicht das eigene Handeln, sondern unterstützt Beratene ihren individuellen Bildungs- oder Berufsweg zu bestimmen und geeignete Schritte zu gehen.

„Das Ergebnis der Beratung ist für mich, dass ich nun neue berufliche Perspektiven habe, mich diesbezüglich nicht mehr hilflos fühle. Ich habe sehr gute Möglichkeiten aufgezeigt bekommen, die ich gerne umsetzen möchte.“ (Feedback einer beratenen Person)

Wer sich in Berlin über seine beruflichen Möglichkeiten und Entwicklungschancen informieren möchte und Beratung von Expert:innen zu Weiterbildung, beruflichem Aufstieg, dem Nachholen von Schulabschlüssen oder zur Umsetzung und Finanzierung von Bildungsvorhaben sucht, kann sich in den vom Land Berlin geförderten 10 Beratungseinrichtungen vor Ort oder online unabhängig und kostenfrei beraten lassen.

Die Beratung zu Bildung und Beruf in Berlin knüpft an die individuellen Interessen und Kompetenzen von Menschen an. Sie eröffnet berufliche Perspektiven, zeigt Erfolgsaussichten auf und unterstützt eine selbstbestimmte wie auch gesellschaftliche Teilhabe. In der Beratung werden verschiedene Wege aufgezeigt und gemeinsam werden geeignete und passende Lösungen entwickelt. Die Beratung zu Bildung und Beruf ist freiwillig, individuell und vertraulich.

Beratung als Bestandteil der Weiterbildungsstrategie und des lebensbegleitenden Lernens

Lebensbegleitendes Lernen gilt angesichts weitreichender Transformationsherausforderungen in der Arbeitswelt als eine Voraussetzung für den Erhalt der Beschäftigung und die Teilhabe am Erwerbsleben. Damit geht das Erfordernis einher, die Menschen auf dem Weg beständiger und sich in kürzeren Innovationszyklen vollziehender gesellschaftlicher und technologischer Veränderungen zu unterstützen. So erfordern neue und sich wandelnde Kompetenzbedarfe in vielen Branchen und Berufen erhöhte Anstrengungen der Qualifizierung und sich beruflich wie allgemein weiterzubilden. „Lebenslanges Lernen bedeutet, dass Menschen befähigt werden, sich ein breites Spektrum an Kompetenzen anzueignen und sich im Bildungs- und Ausbildungssystem zu bewegen und dabei modernste Technologien und Lernmittel einrichtungsübergreifend zu nutzen. Folglich sollte in der beruflichen Weiterbildung ein systemischer Ansatz verfolgt werden, um die Anpassung an den technologischen Wandel während des gesamten Arbeitslebens sicherzustellen.“¹

Dabei hat die Vielfalt an Bildungsangeboten und Bildungsabschlüssen ebenso zugenommen wie die Erfordernisse, sich allgemein und beruflich weiterzubilden und die eigene Lebens- und Berufsplanung selbst in die Hand zu nehmen. Eine zunehmende Komplexität von Techniken, Methoden und Medien prägt weite Bereiche der Gesellschaft, Wirtschaft und Umwelt. Ein stetiges Weiterlernen und sich weiterbilden ist im Zusammenhang mit dem beschleunigten digitalen, demografischen und ökologischen Wandel notwendiger denn je. Eine wichtige Voraussetzung für ein lebensbegleitendes Lernen ist die Ermöglichung eines chancengleichen Zugangs zu Bildung und Lernen sowie zu Wissen und Informationen über Aufstiegs- und Qualifizierungsmöglichkeiten. Formale, non-formale und auch informelle Lernprozesse sind dabei integraler Bestandteil des lebensbegleitenden Lernens.

Bildungs- und Weiterbildungsberatung hat in diesem Kontext zusätzlich an Bedeutung gewonnen: „Mit der Beschleunigung der Transformationsprozesse nehmen das Interesse und der Bedarf an Weiterbildung zu. Tendenziell gilt dies gleichermaßen für die Weiterbildungsberatung. Eine adressatengerechte und qualitätsgesicherte Beratung kann dazu beitragen, die Beteiligung an Weiterbildungsaktivitäten zu erhöhen und ihren Erfolg zu verbessern.“²

Die Nationale Weiterbildungsstrategie, als Zusammenspiel von Bund, Ländern, Wirtschafts- und Sozialpartnern, betont, dass Weiterbildung als Schlüssel zur Fachkräfte- und Beschäftigungssicherung maßgeblich zur Innovationsfähigkeit und Wettbewerbsfähigkeit beitragen soll. „Das Wichtigste in unserem Land sind die Menschen in unserem Land mit ihrem Können, ihrer Kreativität und ihrem Engagement. Diese Stärke baut auf Qualifikationen und Kompetenzen. Durch den – insbesondere von

¹ Osnabrücker Erklärung (2020, S. 8)

² Deutscher Bundestag, Bericht der Enquete-Kommission. (2021, S. 274)

der Digitalisierung getriebenen – Wandel der Arbeitswelt werden sich Berufsbilder und Qualifikationsprofile massiv verändern.“³

Ziel ist es, eine neue Weiterbildungskultur zu etablieren und arbeitsmarkt- und bildungspolitische Instrumente besser zu verzahnen, die Weiterbildungsprogramme von Bund und Ländern zu bündeln und die bestehenden Beratungsangebote, insbesondere von Bund, Ländern, Kammern, Verbänden und Bildungswerken zu einer flächendeckenden, qualitativ hochwertigen lebensbegleitenden Beratungsstruktur auszubauen und zu vernetzen. Arbeitgebende spielen eine wichtige Rolle bei der Bereitstellung von Ausbildungs-, Lern- und Kompetenzentwicklungsmöglichkeiten in Deutschland.

Die neue Europäische Agenda für Erwachsenenbildung verfolgt darüber hinaus das Ziel bis 2030 Angebot, Förderung und Inanspruchnahme formaler, nichtformaler und informeller Lernangebote für alle zu verbessern. Dies soll u. a. durch eine lebensbegleitende Beratung für alle, mit der Möglichkeit der Anerkennung von Kompetenzen, unterstützt werden. „Es ist von entscheidender Bedeutung, Erwachsene für die Bedeutung des Lernens als lebenslange Aufgabe zu sensibilisieren, die sie in ihrem Leben in regelmäßigen Abständen verfolgen sollten.“⁴

Um den Wandel in der Arbeitswelt aktiv zu gestalten wurde 2019 durch die Bundesregierung die Qualifizierungsoffensive ins Leben gerufen, die sowohl die Nationale Weiterbildungsstrategie als auch das Qualifizierungschancengesetz umfasst. Mit dem "Qualifizierungschancengesetz (QCG)" und dem „Arbeit-von-morgen-Gesetz“ (ab 2020) wird der Zugang zur Weiterbildungsförderung und -beratung für beschäftigte Arbeitnehmer:innen gefördert. Die Änderungen zielen auf Beschäftigte, die vom digitalen Strukturwandel betroffen sind oder die eine Weiterbildung in einem Beruf, in dem Fachkräftemangel besteht (Engpassberufe), anstreben. Weitere Fördermöglichkeiten für Langzeitarbeitslose und damit Zugang auf dem allgemeinen sowie sozialen Arbeitsmarkt bietet das „Teilhabechancengesetz“. Es regelt die Förderung sozialversicherungspflichtiger Beschäftigung am allgemeinen sowie am sozialen Arbeitsmarkt.

Mit dem neuen "Gesetz zur Stärkung der Aus- und Weiterbildungsförderung"⁵ sollen ab 2023 die Möglichkeiten zur Förderung der beruflichen und arbeitsmarktorientierten Aus- und Weiterbildung erweitert und ergänzt werden. Insgesamt soll der Zugang zur Weiterbildungsförderung Beschäftigter für alle Betriebe und Beschäftigte geöffnet werden.

Bildungs- und Weiterbildungsberatung als unverzichtbarer Bestandteil der Fachkräfteentwicklung und der Erwachsenen- und Weiterbildung in Berlin

3 Bundesministerien für Arbeit und Soziales und für Bildung und Forschung. Strategiepapier Nationale Weiterbildungsstrategie. (2019, S. 2)

4 Europäische Kommission. Entschließung des Rates zu einer neuen europäischen Agenda für die Erwachsenenbildung. 2021-2030.

5 <https://www.bmas.de/DE/Service/Gesetze-und-Gesetzesvorhaben/weiterbildungsgesetz.html> (Abruf 25.05.2023)

Für die Produktivität der Wirtschaft und für die Arbeits- und Lebensqualität aller Bürger:innen im Land Berlin ist die fachliche Qualifikation und eine stetige Weiterbildung aller Erwerbstätigen von hoher Bedeutung. Der Erhalt und die Aktualisierung von Qualifikationen und Kompetenzen umfassen hierbei sowohl beschäftigungsbezogene als auch bürgergesellschaftliche Perspektiven.

Die Herausforderungen für den Berliner Arbeitsmarkt erfordern im Zuge der digitalen und ökologischen Transformation verstärkte Anstrengungen zur Erhöhung der Weiterbildungsbeteiligung von Beschäftigten, der Förderung von benachteiligten Gruppen und der Verbesserung des Weiterbildungssystems. Nach einer Studie der OECD zur Zukunft der Weiterbildung in Berlin⁶ sollten Menschen mit Migrationshintergrund, die etwa ein Drittel der Berliner Bevölkerung ausmachen, mit spezifischen Angeboten für Weiterbildung angesprochen werden, um den Anschluss an den vom digitalen Wandel geprägten Arbeitsmarkt zu halten. Gleichzeitig sollten die Angebote für benachteiligte Gruppen verbessert und die berufsbezogene Weiterbildung und die allgemeine Erwachsenenbildung besser aufeinander abgestimmt werden, um so beispielsweise Synergien im Spracherwerb und der Vermittlung digitaler Kompetenzen effektiver zu nutzen.

Insgesamt empfiehlt der OECD-Bericht für Berlin eine langfristige Weiterbildungsstrategie zu entwickeln, die Elemente aus dem Masterplan Qualifizierung von 2011 aufgreift und sowohl die Kompetenzentwicklung und Weiterbildung als auch die Förderung einer Kultur des lebensbegleitenden Lernens umfasst. Ziel sollte es sein, die Hindernisse für den Zugang zu Weiterbildungsmaßnahmen in Berlin abzubauen. Dies sollte in enger Abstimmung zwischen Politik, Arbeitnehmer:innen, Arbeitgeber:innen und Bildungsanbietern realisiert werden und auf die spezifischen Arbeitsmarktbedürfnisse in Berlin zugeschnitten sein.⁷ Das Land Berlin verfügt bereits mit der seit vielen Jahren bestehenden Infrastruktur einer unabhängigen Beratung zu Bildung und Beruf über ein geeignetes Konzept zur Förderung des lebensbegleitenden Lernens.

Die Veränderungen in der Arbeitswelt und die Notwendigkeit des kontinuierlichen beruflichen wie auch des allgemeinen Weiterlernens begründen mehr denn je ein neutrales und unbürokratisches Angebot der Bildungs- und Weiterbildungsberatung als Teil der öffentlichen Daseinsvorsorge.⁸ Darin sind im Besonderen die Motivation für das Lernen zentrale Aspekte der Bildungs- und Weiterbildungsberatung in Berlin. Es umfasst die Beratung und den Zugang zu Weiterbildungsmöglichkeiten für Beschäftigte, die Erreichung von formal Geringqualifizierten und von Menschen mit weniger guten Bildungsvoraussetzungen. Im Vordergrund steht die individuelle Bildungs- und

⁶ Vgl. OECD. Zukunftssichere Weiterbildung in Berlin, Deutschland. (2022)

⁷ Der OECD-Bericht untersuchte die Chancen und Herausforderungen für den Berliner Arbeitsmarkt. Analysiert wurde das bestehende Berliner Weiterbildungssystem, um Möglichkeiten aufzuzeigen das System effektiver zu gestalten und stärker auf die lokalen Arbeitsmarkterfordernisse auszurichten, was dazu beitragen soll, die verbreiteten Qualifikationsdefizite und -lücken zu beseitigen.

⁸ Vgl. Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Frauen. Berliner Masterplan Qualifizierung. (2011, S. 4)

Weiterbildungsberatung, aber auch die betriebsbezogene Qualifizierungsberatung ist Teil der „Beratung zu Bildung und Beruf“ im Land Berlin.

Ein Fokus der Berliner Arbeitspolitik liegt demzufolge in der Motivierung zu Bildungsaktivitäten, da diese maßgeblich zu Beschäftigung, zu Weiterbildung, zum „Lernen lernen“ und zu beruflicher Entwicklung beitragen. Bildung und Lernen⁹ sind immanente Bestandteile von Berufs- und Lebensbiografien, unabhängig von Alter, Gender oder kulturellem Hintergrund. „Erwachsenenbildung zielt auf die Teilhabe am gesellschaftlichen, politischen und sozialen Leben, an der Arbeitswelt sowie an Kunst und Kultur. Sie fördert die Entfaltung der Persönlichkeit, das Gesundheitsbewusstsein sowie die Fähigkeit zum kritischen Denken und zur Mitgestaltung des demokratischen Gemeinwesens“.¹⁰

Beratung zu Bildung und Beruf in Berlin als Ressource zum lebenslangen Lernen

Die Bildungs- und Weiterbildungsberatung im Land Berlin versteht sich als präventive Investition zur Verbesserung der Beschäftigungsfähigkeit und Fachkräftesituation im Land Berlin. Die Beratung zu Bildung und Beruf umfasst Informationen über berufliche Entwicklungs- und Aufstiegsmöglichkeiten, den Arbeitsmarkt und Bildungschancen, die aufbereitet und für individuelle Bildungs- und Berufsverläufe genutzt werden. Die Qualifizierungsberatung als spezifisches Fachberatungsangebot in Berlin unterstützt Betriebe und Beschäftigte in Fragen der betrieblichen Weiterbildungsplanung und -realisierung.

Die Beratungsleistungen basieren auf Kenntnissen über das Bildungs- und Berufsbildungssystem, über den (regionalen und überregionalen) Arbeits- und Bildungsmarkt, über die regionale Fachkräftesituation und auf Kenntnissen über Veränderungen von Qualifikationsanforderungen durch die zunehmende Digitalisierung und Automatisierung in Berlin. Dies ist insbesondere für diejenigen wichtig, die bei der Vielzahl an Bildungsmöglichkeiten und beruflichen Bedingungen eine Fachexpertise benötigen, um die für sie richtigen Entscheidungen treffen zu können und bildungs- und berufsbezogene Aktivitäten zielgerichteter zu realisieren.

Die Aufnahme der „Beratung zu Bildung und Beruf“ im Berliner Erwachsenenbildungsgesetz¹¹ stärkt die Bereitstellung und Förderung einer unabhängigen und kostenfreien Bildungs- und Weiterbildungsberatung im Land Berlin. Auch die Nationale Weiterbildungsstrategie betont die Bedeutung von Güte und Neutralität der Bildungs- bzw. Weiterbildungsberatung: „Vor dem Hintergrund

9 Lernen umfasst das Aneignen von Wissen (Kenntnissen) und bestimmten Fähigkeiten und Fertigkeiten zum eigenen, selbstständigen Gebrauch, Kompetenzzuwachs, Selbstaktivität und -kompetenz, Empowerment und Entwicklung von eigenen Lern- und Handlungsstrategien.

10 Land Berlin. Erwachsenenbildungsgesetz Berlin. (2021, S. 3)

11 Ebd. (2021, S. 6)

eines sich wandelnden Arbeitsmarktes bedarf es einer hochwertigen und anbieterneutralen Weiterbildungsberatung sowohl für Erwerbspersonen als auch für Unternehmen.“¹²

Das Land Berlin stellt die Mittel für die Sicherung und Weiterentwicklung dieser Ressource bereit und übernimmt bis heute damit bundes- und europaweit eine Vorbildfunktion. Die Beratung zu Bildung und Beruf leistet für den Berliner Arbeitsmarkt einen wichtigen Beitrag zur Entwicklung und Sicherung des Fachkräftepotenzials und der Teilhabemöglichkeit sowie zur Erreichung und Förderung von Menschen mit geringer formaler Qualifikation.

Da sich im Zuge des digitalen und ökologischen Wandels berufliche Anforderungen und Tätigkeiten stetig verändern, gewinnt die Beratung zu Bildung und Beruf auch als Ressource eines gelingenden Transformationsprozesses in Berlin zunehmend an Bedeutung. In einem wachsenden Berlin sind die vorhandenen Qualifikationen und Kompetenzen von erwerbsfähigen Personen bestmöglich zu fördern und durch Bildungsberatung, Weiterbildung und Nachqualifizierung noch gezielter zu unterstützen.

Für den Berliner Arbeitsmarkt sind hierfür verstärkte Anstrengungen zur Verbesserung und Zukunftssicherung des Berliner Weiterbildungssystems, einschließlich der Angebote der individuellen Bildungs- und der betrieblichen Qualifizierungsberatung zu leisten. „Eine Voraussetzung ist die Stärkung der Weiterbildungsberatung für Individuen sowie der Qualifizierungsberatung für Unternehmen und Betriebe, damit sowohl berufliche und persönliche als auch betriebliche Herausforderungen und Umbrüche bewältigt werden können.“¹³

Erfahrungen der Bildungs- und Weiterbildungsberatung in Berlin

Das Land Berlin setzt sich seit vielen Jahren für die Bereitstellung und den Erhalt einer unabhängigen Bildungs- und Weiterbildungsberatung ein. Die für Arbeit zuständige Senatsverwaltung griff hierbei seit Anfang der 2000er Jahre die nationalen und europäischen Empfehlungen im Hinblick auf die Gestaltung der lebensbegleitenden Beratung und ihrer Qualitätssicherung auf.¹⁴ Ab 2006 wurden eine zentrale Beratungsdokumentation und eine einheitliche Qualitätssicherung als begleitende Handlungsfelder aufgenommen, um eine hohe und vergleichbare Güte der Beratungsleistung zu gewährleisten. Entwickelt wurde ein trägerunabhängiges und niedrigschwelliges Konzept öffentlich geförderter Bildungs- und Weiterbildungsberatung.

¹² Bundesministerien für Arbeit und Soziales und für Bildung und Forschung. Strategiepapier Nationale Weiterbildungsstrategie. (2019, S. 10)

¹³ Bundesministerien für Arbeit und Soziales und für Bildung und Forschung. Nationale Weiterbildungsstrategie. Kontinuität und Aufbruch. (2022, S. 15)

¹⁴ Vgl. Europäische Kommission. Ratsentschließung zur lebensbegleitenden Beratung (2008) und Bundesministerium für Bildung und Forschung. Empfehlungen des Innovationskreises Weiterbildung für eine Strategie zur Gestaltung des Lernens im Lebenslauf. (2008)

Mit einem klaren Bekenntnis zur Finanzierung von Strukturen einer unabhängigen Bildungs- und Weiterbildungsberatung beteiligt sich das Land seit langer Zeit in diversen Förderprogrammen und -richtlinien mit bildungs- und ebenso arbeitsmarktpolitischen Hintergründen.

Im Rahmen dieser Entwicklung bestehen vielseitige Arbeits- und Austauschbeziehungen mit anderen Beratungsstrukturen in Deutschland und Europa wie z. B. der im Zeitraum 2011–2016 geführte Know-how-Transfer von Beteiligten der Bildungsberatung aus Berlin und Österreich. Grundlage war eine Kooperationsvereinbarung zwischen dem Land Berlin und der Republik Österreich, der für Berufsbildung zuständigen Berliner Senatsverwaltung für Arbeit und dem österreichischen Bundesministerium für Bildung. Diese hat das Ziel, einen transnationalen Erfahrungsaustausch und Lerntransfer zu Strukturen und Qualität von Bildungsberatung über die Ländergrenzen hinweg zu forcieren. Weiterhin beteiligte und beteiligt sich die Berliner Bildungsberatung im Rahmen von europäischen Projekten und Förderprogrammen an der Weiterentwicklung und dem Austausch von Beratungskonzepten und -ressourcen.¹⁵

Das Land Berlin hat aus den arbeitsmarkt-, berufsbildungs- und gleichstellungspolitischen Bedarfen und Anforderungen ein öffentlich gefördertes Beratungsangebot zu Bildung und Beruf eingeführt und kann auf eine über 35-jährige Geschichte der Förderung und Unterstützung von Bildungs- und Weiterbildungsberatung zurückblicken. Beratungsangebote und -strukturen haben sich über die lange Zeit des Bestehens verändert und neue sind dazugekommen. Über mehrere Perioden erstreckten sich die Einrichtung und Förderung einer unabhängigen Bildungs- und Weiterbildungsberatung in der Stadt mit an aktuellen Bedarfen orientierten Schwerpunktthemen.

Auf neue Fragestellungen und Anliegen der berufsbezogenen Beratung reagierend, wurden neue Konzepte wie zuletzt im Jahr 2016 die „Mobile Beratung zu Bildung und Beruf für geflüchtete Menschen in Berlin“¹⁶ eingeführt oder modifiziert. Und bei alledem waren die Beratungsangebote durch die jeweiligen Fördermittelgeber unterschiedlich finanziell ausgestattet. Beratung und Informationen zu Weiterbildung und Qualifizierung wurden im Rahmen diverser Modellprojekte und Programme mit EU- bzw. ESF-, Bundes- und Landesmitteln gefördert. Unter dem Eindruck der europäischen Harmonisierung und der Etablierung eines gemeinsamen Wirtschafts- und Bildungsraums steht die Weiterbildungsberatung im Einflussbereich des lebenslangen Lernens und der Lissabon-Strategie.¹⁷

¹⁵ Vgl. Projekt QuaDEC „Qualitätssicherung und -entwicklung der Bildungsberatung aus einer europäischen Perspektive Paris – Berlin – Wien“ (2011, ESF Programm Lebenslanges Lernen Grundtvig) und Projekt Guide. „Good Guidance Stories. Fallstudien in der Bildungsberatung“ (2015, ESF Programm Lebenslanges Lernen).

¹⁶ Vgl. Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales. Fachkonzept „Mobile Beratung zu Bildung und Beruf für geflüchtete Menschen in Berlin“. (2018)

¹⁷ Vgl. Europäische Kommission. Memorandum über lebenslanges Lernen. (2000). Europa sollte demnach bis 2010 zum wettbewerbsfähigsten und dynamischsten wissensbasierten Wirtschaftsraum der Welt werden. Als ein Aspekt galt: Dem Individuum wird künftig eine höhere Selbstverantwortung für die Erhaltung der eigenen Beschäftigungsfähigkeit zugeschrieben.

Bildungs- und Weiterbildungsberatung erfuhr seitdem auf europäischer und nationaler Ebene einen Bedeutungszuwachs. Darüber hinaus wird ihr bildungspolitisch eine strategische Bedeutung beigemessen. Dies führte in Deutschland zu vielfältigen Aktivitäten, die einen Ausbau von Beratungsangeboten zum Gegenstand hatten.

Ziel dieser Beratungsangebote war und ist es in der Stadt bestehende Informations- und Beratungsangebote zum lebenslangen Lernen zu strukturieren und ein bedarfsorientiertes, unabhängiges und professionelles Beratungsangebot zu verstetigen. Berliner:innen sollen mit der öffentlich geförderten Bildungsberatung in ihrer Anpassungsfähigkeit an den ökonomischen und technologischen Wandel gestärkt werden. Dies trägt zur Vermeidung oder Beendigung von Erwerbslosigkeit bei und führt dazu, dass zusätzliche Fachkräftepotenziale erschlossen werden können.

Perspektiven der Beratung zu Bildung und Beruf in Berlin

In der digitalen Wirtschaft und der Wissensgesellschaft wird ein lebenslanges Lernen zu einer Voraussetzung für die gesellschaftliche Teilhabe und zum festen Bestandteil der Bildungs- und Arbeitsbiografie. Die Digitalisierung verändert die Art und Weise, wie wir lernen, wie wir mit Wissen, Informationen, Daten und Techniken künftig umgehen. „Kompetenzen für ein Leben in der digitalen Welt werden zur zentralen Voraussetzung für soziale Teilhabe, denn sie sind zwingend erforderlich für einen erfolgreichen Bildungs- und Berufsweg. Das Lernen im Kontext der zunehmenden Digitalisierung und das kritische Reflektieren werden künftig integrale Bestandteile dieses Bildungsauftrages sein.“¹⁸

Die Möglichkeiten, aber auch die Notwendigkeiten des beruflichen und allgemeinen Lernens nehmen zu. Eine zunehmende Diversität und ein Wandel in den Erwerbsbiografien werden deutlich. Die Folge: Berufliche Erfahrungen und erworbene Qualifikationen unterliegen einer schnelleren Veränderung. Häufigere Änderungen von Tätigkeitsbereichen oder gänzlich neue Lernanforderungen sind für fast alle Berufsbilder zunehmend Realität und Normalität. Dadurch wächst auch die Notwendigkeit eigene Bildungserwerbe und Lernprozesse immer wieder zu reflektieren und zu organisieren. Horizontale und vertikale Bewegungen machen eine Orientierung der Beratung an Zielgruppenkategorien ungenau und bergen das Risiko von Exklusion anderer Gruppen.

„Es gilt den Zugang für jede Einzelne und jeden Einzelnen ohne Altersbegrenzung zu Weiterbildung zu erleichtern, etwa indem bestehende Weiterbildungsangebote transparenter gemacht, die Möglichkeiten für berufliche Neuorientierung, Aus- und Weiterbildung (auch in Teilzeit) ausgebaut und Anreize zur Wahrnehmung insbesondere von abschlussbezogenen Weiterbildungsangeboten gesetzt werden.“¹⁹

¹⁸ Kultusministerkonferenz. Bildung in der digitalen Welt. (2016, S. 4)

¹⁹ Bundesministerium für Arbeit und Soziales. Fachkräftestrategie der Bundesregierung. (2022, S. 17)

Für die Beratung zu Bildung und Beruf leiten sich daraus folgende Entwicklungen und Bedarfe ab:

- Die Zunahme flexibler Arbeitsverhältnisse, eine veränderte Arbeitsorganisation in den Betrieben und fortschreitende technologische Entwicklungen stellen immer höhere Anforderungen an die Qualifikation und Kompetenzen der Beschäftigten. Sie erfordern eine andere strukturelle Arbeitsorganisation und ein permanentes Lernen auf formaler, non-formaler und insbesondere auf informeller Ebene.
- Durch eine zunehmend onlinebasierte Wissensbeschaffung und kollaborative Arbeitsformen, die Automatisierung und neue Entwicklungen wie Virtual Reality und Künstliche Intelligenz (KI) sowie aktuell die Klima- und Energiekrise verändern sich unsere Arbeits- und Lebensbedingungen.
- Die Beschäftigungs- und Arbeitssituationen der Zukunft erfordern den Rückgriff auf Lern- und Selbststeuerungskompetenzen hinsichtlich der Auswahl, des Erwerbs, des Umgangs mit Wissen (Informationen und Daten) und der Bewertung ihres Nutzens. Sie unterliegen dabei einem fortlaufenden Wandel, so dass Menschen in kürzeren Abständen Informationen verarbeiten, sich neues Wissen aneignen und geeignete Handlungsstrategien zu ihrer Verarbeitung entwickeln müssen.

Diese Veränderungen betreffen sowohl die berufliche als auch die persönliche Lebensgestaltung und somit das Verhältnis von Berufs- und Privatleben. Für berufliche Veränderungsprozesse sind auch familiäre wie auch gesundheitliche Aspekte und Fragen einzubeziehen, die in einem starken Maße den tatsächlichen und den möglichen Lebenslauf beeinflussen. Auch deshalb zeichnet sich eine Zunahme von Bildungs- oder Beschäftigungsfragen infolge des digitalen, demografischen und ökologischen Wandels ab. Es erfordert zugleich die Stärkung der Resilienz von Menschen und Organisationen im Umgang mit Krisen- und Umbruchsituationen, wie diese alltäglicher geworden sind.²⁰

Beratung zu Bildung und Beruf in Berlin wird in den kommenden Jahren eine stärkere Orientierung auf die Förderung der individuellen (und der betrieblichen) Weiterbildungsbereitschaft und auf die gezielte Planung und Förderung der beruflichen Entwicklung und Weiterbildung beinhalten. Dies schließt die Unterstützung zur Selbstbefähigung und Selbstkompetenz ein.

„Da die jüngeren Generationen wahrscheinlich während ihrer gesamten beruflichen Laufbahn auf Weiterbildung und Lernen angewiesen sein werden, ist die Schaffung einer Kultur des lebenslangen Lernens von entscheidender Bedeutung. Das Ziel sollte dabei sein, 'das Lernen zu lernen'. Ein größeres Bewusstsein für die Notwendigkeit und den Nutzen des Lernens ist eine Voraussetzung, um den

²⁰ Vgl. Bundesministerien für Arbeit und Soziales und für Bildung und Forschung. Nationale Weiterbildungsstrategie. Kontinuität und Aufbruch. (2022, S. 6)

Einzelnen zu ermutigen, sich an der beruflichen Weiterbildung und der allgemeinen Erwachsenenbildung zu beteiligen.“²¹

Die analogen und digitalen Beratungskonzepte und -formate werden die neuen Fragen und Veränderungen in Hinblick auf die Auswirkungen einer ökologischen und digitalisierten Lebens- und Arbeitswelt proaktiv, professionell und im Sinne der Menschen und Organisationen aufgreifen und gestalten. Künftig sind dabei nicht mehr allein Wissen und Inhalte, sondern methodische und problemlösungsfördernde Lernstrategien relevant, die den Handlungstransfer ermöglichen und unterstützen sollen. Benötigt wird dafür ein professionelles Lern- und Beratungshandeln, welches die (Selbst-)Lernbeteiligung der Beratenen, auf Basis von Kenntnissen über sich verändernde Berufe und berufliche Anforderungen, unterstützt.

Beratung zu Bildung und Beruf wird zugleich die Vernetzung mit anderen Beratungsstrukturen als auch mit den diversen Arbeitsmarkt- und Bildungsakteuren weiterentwickeln und ausbauen. Dies beinhaltet unter anderem die Zusammenarbeit mit der Bundesagentur für Arbeit und den Jobcentern, den Wirtschafts- und Sozialpartnern, den Kammern, den regionalen Weiterbildungsverbänden und Transformationsnetzwerken, den Trägern der Erwachsenen- und Weiterbildung sowie der Grundbildung, um durch die Einbeziehung unterschiedlicher Akteure und Bildungsträger Zugangsmöglichkeiten für unterschiedliche Zielgruppen und insbesondere Gruppen mit niedriger Weiterbildungsbeteiligung zu erweitern. Die öffentlich geförderte Beratung zu Bildung und Beruf soll darüber hinaus einen Beitrag zur Fachkräftesicherung und -entwicklung sowie zur wirtschaftlichen und fachlichen Leistungsfähigkeit von Beschäftigten und Betrieben im Land Berlin leisten.

Ziel der Beratung zu Bildung und Beruf ist es, das bestehende Informations- und Beratungsangebot zum lebensbegleitenden Lernen für Menschen und Betriebe in Berlin weiterzuentwickeln, um so ein zukunftsfähiges, bedarfsorientiertes, unabhängiges und professionelles Beratungsangebot vorzuhalten und weiter anzubieten. Künftig soll auch die Qualifizierungsberatung weiter ausgebaut werden, um Betriebe und Beschäftigte für Weiterbildungsaktivitäten zu sensibilisieren und zu begleiten.

Das vorliegende Fachkonzept Beratung zu Bildung und Beruf²² bündelt die Bedingungen und die Erfahrungen der Gestaltung einer kompetenten und qualitätsgestützten Bildungs- und Weiterbildungsberatung in Berlin. Es umfasst die Perspektiven und Handlungsbereiche für eine nachhaltige Strukturierung und Vernetzung öffentlich geförderter Beratungsangebote in Zusammenarbeit mit Bildungsakteuren, Verbänden, Interessensgruppen und Institutionen.

²¹ OECD Zukunftssichere Weiterbildung in Berlin, Deutschland. (2022, S. 21)

²² Das Fachkonzept Beratung zu Bildung und Beruf unterliegt einer regelmäßigen Revision und wird seit 2017 fortgeschrieben.

1. Grundsätze und Leitlinien der Beratung zu Bildung und Beruf

Die Beratung zu Bildung und Beruf wird im Land Berlin als ein Dienstleistungsangebot verstanden, „[...] 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. (...)“²³

Die Beratung soll es Menschen ermöglichen, sich über ihre beruflichen Zielvorstellungen, Interessen, Qualifikationen und Fähigkeiten – auch in Bezug auf neue berufliche Anforderungen – klarer zu werden. Sie unterstützt Menschen dabei, das Bildungs- und Beschäftigungssystem besser zu verstehen und diese Kenntnisse für die eigene Situation nutzbar zu machen. Die Beratung stellt Informationen über Bildung, Arbeit und Lernen zur Verfügung, indem sie diese organisiert, systematisiert und aufbereitet, wann und wo Menschen sie benötigen.²⁴

Die Bildungs- und Weiterbildungsberatung soll die vorhandenen Fertigkeiten, Fähigkeiten, Erfahrungen und Kompetenzen der Beratenen (für sie selbst) sichtbarer und bewusster machen, um so die Handlungsfähigkeit individuell zu stärken. Eine erfolgreiche Beratung zu Bildung und Beruf bezieht sich nicht ausschließlich auf die Bewältigung eines aktuellen Bildungs- oder Beschäftigungsproblems, sondern zielt auch auf eine persönliche Weiterentwicklung im Sinne des lebensbegleitenden Lernens.

Die Handlungen und Aktivitäten im Anschluss an eine Beratung, wie beispielsweise die Aufnahme einer Weiterbildung oder eine berufliche Veränderung, verbleiben in der Verantwortung der beratenen Person. Die öffentlich geförderte Bildungs- und Weiterbildungsberatung in Berlin ist nach diesem Verständnis folgendermaßen gekennzeichnet:

- Sie umfasst individuelle, persönliche Beratung zu Bildung und Beruf, Informationen zu Weiterbildungsmöglichkeiten und -chancen.
- Sie ist (träger-)neutral, unabhängig, kostenfrei und zielgruppenoffen sowie niedrigschwellig im Zugang.
- Sie ist an den konkreten Anliegen, Bedarfen und Situationen der zu Beratenen ausgerichtet.
- Sie umfasst Weiterbildungsbedarfe und -planungen von Beschäftigten und Betrieben.
- Sie verpflichtet sich auf eine hohe Güte und Qualität der Beratung.

23 Vgl. OECD (2004:19) und Cedefop (2005)

24 Vgl. Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Frauen. Berliner Masterplan Qualifizierung. (2011, S. 36)

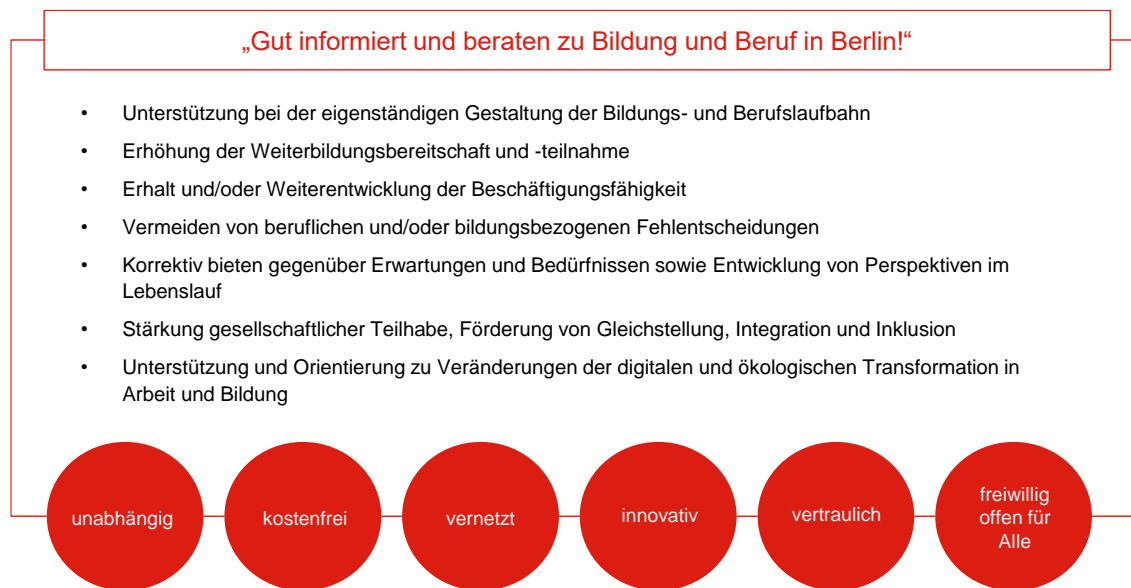


Abb. 1: Inhalte und Merkmale der Beratung zu Bildung und Beruf

Die Erweiterung (Stärkung) der Entscheidungs- und Handlungsfähigkeit sowie ein Empowerment der Beratenden im Umgang mit Bildungs- und Berufsfragen sind Ausgangspunkt für eine proaktive Gestaltung des Beratungsgeschehens.

Die Grundsätze und Leitlinien sind Richtschnur für den Beratungsablauf, die Auswahl und den Einsatz von Methoden, für die Auswahl und den Einsatz des Beratungspersonals und für die Qualitätssicherung. Die Beratungseinrichtungen verpflichten sich zu ihrer Einhaltung. Zu Gunsten einer effektiven und ergebnisorientierten Beratungsleistung arbeiten sie dabei mit den Begleitstrukturen (→ Kap. 2) zusammen.

1.1 Zielsetzungen und Aufgaben

Die Beratung zu Bildung und Beruf im Land Berlin richtet sich an alle erwachsenen Menschen mit ihren unterschiedlichen Bildungs- und Berufsbiografien und Lebensentwürfen. Sie ist für alle Menschen offen zugänglich, kostenfrei und an keine Voraussetzungen gebunden. Es gilt die Beratenden in der Beratung da abzuholen, wo sie stehen und mit dem, was sie mitbringen.

Die Beratung soll das Individuum in seinen Möglichkeiten und Chancen der allgemeinen und beruflichen Entwicklung hin zu einem selbstbestimmten Leben und gesellschaftlicher Teilhabe stärken und fördern. Sie zielt auf eine Erhöhung der individuellen (allgemeinen und beruflichen) Weiterbildungsbeteiligung und Beschäftigungsfähigkeit sowie auf eine Erhöhung und Verbesserung betrieblicher Weiterbildungspraxis und -kultur.

Die Zielsetzung für die Beratung zu Bildung und Beruf umfasst nach dem IOSM-Modell²⁵, dass die Beratenen nach der Bildungs- und Weiterbildungsberatung *informierter, orientierter, strukturierter und motivierter* sind, anhand folgender Inhalte und Merkmale:

- Die Beratung fördert die Weiterbildungsbereitschaft von erwachsenen Menschen und motiviert sie zu Bildungsaktivitäten und zum lebensbegleitenden Lernen.
- Die Beratung befähigt Individuen zu einer eigenständigen Gestaltung ihrer Bildungs- und Berufslaufbahn und ihrer Lebensplanung und unterstützt sie bei ihren Entscheidungen für eine Weiterbildung oder berufliche Entwicklung.
- Die Beratung unterstützt den Erhalt der individuellen Beschäftigungsfähigkeit von erwachsenen Menschen und trägt damit zur Entwicklung und Sicherung des Fachkräftebedarfs der Berliner Wirtschaft bei.
- Die Beratung schafft Transparenz über die Angebote der allgemeinen und beruflichen Weiterbildung und informiert über Möglichkeiten und Rahmenbedingungen auf dem Arbeitsmarkt.
- Die Beratung unterstützt die Weiterbildungsplanung und -realisierung in Betrieben und von Beschäftigten (Qualifizierungsberatung).
- Die Beratung berücksichtigt den besonderen Bedarf benachteiligter Bevölkerungsgruppen und entwickelt bedarfsgerechte Beratungsangebote u. a. für formal Geringqualifizierte und An- und Ungelernte, für Zu- und Eingewanderte und für Menschen mit diversen Einschränkungen.

Im Ergebnis sollen die Beratenen über fundierte Informationen und ein handlungsleitendes Wissen verfügen, wie ihre persönlichen Vorstellungen und ihre Fähigkeiten mit den tatsächlichen Bildungs- und Beschäftigungsmöglichkeiten und den Anforderungen der Lebens- und Berufswelt in Übereinstimmung gebracht werden können.

Der Beratungserfolg bemisst sich hierbei an der Handlungserweiterung und Selbstaktivität der Beratenen, die über die Beratung in bildungs- und/oder berufsbezogene Aktivitäten und Handlungen führt, wie beispielsweise eine Weiterbildung zu beginnen oder eine berufliche Veränderung herbeizuführen.

²⁵ Vgl. Schröder, F., Schlögl, P. Das IOSM-Modell (2014, S. 91 ff.)

1.2 Beratungsergebnisse und Erfolgsindikatoren

Für die Erhebung und Messung von Ergebnissen aus der Beratung sind übergreifende Ergebniserwartungen und aktivitätsbezogene und wirkungsbezogene Ergebnisindikatoren definiert und festgelegt, um darüber Beratungserfolge zu evaluieren und die Zielerreichung zu überprüfen.

Mit Blick auf den Gegenstand einer kurzfristigen Intervention, wie der Bildungs- und Weiterbildungsberatung, gilt es hierbei wirkungsbezogen zu überprüfen, ob und inwiefern:

- Die Weitergabe von richtigen und relevanten Informationen zum Arbeitsmarkt und Bildungssystem zur Einordnung der individuellen Bildungsmöglichkeiten erfolgt ist.
- Es in der Beratung gelungen ist, mögliche Problemlagen zu identifizieren und Handlungsoptionen zu benennen und daraus Handlungserfordernisse ableiten zu können.
- Erworbene Kompetenzen und Qualifikationen in Hinblick auf eine berufliche Zielformulierung zu fokussieren gelungen ist (Orientierung in Bezug auf die eigenen Fähigkeiten und Ziele).
- Durch die Beratung die eigene berufliche Situation und ggf. Problemlagen weitergehend reflektiert wurden und eine Klärung in Bezug auf die Zielsetzung/Zielformulierung durch die Beratung erreicht wurde.
- Die Beratung dazu beitrug, dass mehr Wissen und Strategien entwickelt wurden, wie die schrittweise Umsetzung geplant und umgesetzt werden kann.
- Die Individuen nach Abschluss der Beratung die inhaltlichen Anforderungen und die Dauer der nächsten Schritte realistisch einschätzen und ihre Ziele weiterverfolgen können.

Die aktivitätsbezogenen Ergebniserwartungen beziehen sich auf die bildungs- und/oder berufsbezogenen Aktivitäten und Handlungen von Beratenen nach der Bildungs- und Weiterbildungsberatung im Sinne der Zielsetzung.

- Die Aufnahme einer Weiterbildung, einer Aufstiegsfortbildung, einer Nachqualifizierung oder Umschulung.
- Die Aufnahme einer Ausbildung, eines Studiums/Zweitstudiums oder das Nachholen von Berufs- und/oder Schulabschlüssen.
- Die Aufnahme einer (neuen) Beschäftigung oder Wechsel in eine Beschäftigung.
- Eine berufliche (Weiter)Entwicklung oder Veränderung in einer bestehenden Beschäftigung oder für eine neue bzw. andere Beschäftigung (Aufgabenwechsel/-wandel, betriebliche oder berufsbezogene Weiterbildung, Bildungszeiten, Aufstieg oder Laufbahn usw.).

- Eine Weiterleitung (oder -empfehlung)²⁶ zur Bearbeitung des Beratungsanliegens an andere öffentliche Beratungs- und Bildungsdienstleistungen im Land Berlin.

Die Erhebung von Effekten und Wirkungen zur Beratung erfolgt im Rahmen der Evaluation (→ Kap. 5) in zweifacher Form: die Beratungsergebnisse werden zum Abschluss in der Beratungsdokumentation festgehalten und mithilfe einer separaten Befragung der Beratenen nach Abschluss der Beratung ermittelt. Die Beratungsergebnisse aus der Evaluation sind Grundlage für die Erfolgsbewertung durch das Fachreferat und werden darüber hinaus im Netzwerk reflektiert. Im jährlich erscheinenden „Beratungsmonitor“ werden die Gesamtergebnisse und Erkenntnisse daraus zusammengefasst und veröffentlicht.

1.3 Beratungsangebote und -themen

Das Beratungsangebot umfasst die individuelle und persönliche Bildungs- und Weiterbildungsberatung. Sie beinhaltet Informationen über Bildungsmöglichkeiten, über berufliche Entwicklungs- und Aufstiegsmöglichkeiten sowie über den Arbeitsmarkt, die individuell aufbereitet, systematisiert und für den Lebenslauf genutzt werden können. Die Qualifizierungsberatung mit Betrieben umfasst darüber hinaus Inhalte und Vorgehensweisen einer organisationsbezogenen Weiterbildungsberatung, die die Situation im Unternehmen im Kontext von Weiterbildung und Beschäftigung adressiert und dabei die betrieblichen Gruppen einbezieht.²⁷

Die Angebote der Beratung zu Bildung und Beruf orientieren sich an den Grundsätzen der Unabhängigkeit, Unparteilichkeit, Vertraulichkeit, Chancengleichheit und Ganzheitlichkeit und stehen allen Menschen in Berlin zur Verfügung. Es werden Menschen in allen Phasen des Erwachsenenlebens angesprochen und ein offener und niedrigschwelliger Zugang in die Beratung zu Bildung und Beruf (analog oder digital) ist in allen Beratungseinrichtungen vorgesehen. Die Beratungseinrichtungen an den diversen Standorten in Berlin realisieren folgende Beratungsleistungen.

A. Beratungsangebote und zentrale -themen:

- Beratung zu Weiterbildung
- Beratung zu Ausbildung, Studium, Schulabschluss und Nachqualifizierung
- Beratung zu beruflicher (Neu-) Orientierung
- Berufsperspektiven und Zugang in Beschäftigung

²⁶ Weiterleitungen an andere Einrichtungen sind Bestandteil der Interaktion, wenn andere Themen die Beratung zu Bildung und Beruf überlagern bzw. vorgeklärt werden sollten oder wenn Beratungsanliegen an anderer Stelle passender bedient werden können (Schnittstellenbereiche: Arbeit, Bildung, Integration und Soziales).

²⁷ Vgl. k.o.s GmbH. Dokumentation Netzwerktag Qualifizierungsberatung (2014).

- Qualifizierung und Weiterbildung im Betrieb (Qualifizierungsberatung)
- Berufliche Integration und Qualifizierung in Deutschland
- Lernen und Lernbedingungen
- Finanzierung und Förderung von Bildungsaktivitäten

B. Zusätzliche und/oder unterstützende Leistungen

- Informationen zum Quereinstieg in den Beruf als Erzieher:in: Mobil im Infopunkt der Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Familie oder direkt in einer Beratungseinrichtung.
- Möglichkeit der Nutzung von PCs und Internet zur (begleiteten) Eigenrecherche in Weiterbildungsdatenbanken oder auf Bildungsplattformen.
- Informationen und Beratung zum Erwerb und zur Entwicklung digitaler Kompetenzen.
- Informationen zu und Weiterleitung in soziale und bezirkliche Beratungsangebote.
- Informationen zur Alphabetisierung und Grundbildung Erwachsener und Weiterleitung in Grundbildungsangebote.
- Informationen zu Angeboten und Fragen der Inklusion.
- Informationen und Workshops zu Themen wie Berufseinstieg oder Rückkehr in den Beruf, Kompetenzfeststellung und -bilanzierung, Lernen im Erwachsenenalter und „Lernen lernen“, Digitalisierung und Arbeitswelt oder Einführung in die Informationssuche und -verarbeitung.

Die Auswahl und die Definitionen der Beratungsthemen gründet auf den langjährigen Erhebungen bzw. Erkenntnissen über die Bedarfe, Nachfragen und Interessen von zu beratenden Personen im Land Berlin sowie auf Basis von Studien und empirischen Erhebungen.

1.4 Beratungsstandards und -merkmale

Die Beratung zu Bildung und Beruf in Berlin orientiert sich grundlegend an den Bedarfen, den Interessen (subjektive und objektive Anliegen) und den Möglichkeiten von beratenen Personen und berücksichtigt die Unabhängigkeit und Neutralität von Anbietern der Aus- und Weiterbildung, die Unabhängigkeit von möglichen Sanktionsmaßnahmen, die Freiwilligkeit Beratungsangebote auszuwählen und zu nutzen und die Freiwilligkeit die Ergebnisse aus der Beratung umzusetzen. Darüber gelten folgende Qualitätsmerkmale für die Beratungserbringung:

- Anliegens- und Bedarfsorientierung: Ausrichtung an den Anliegen, Interessen und Bedarfen der Beratenen unter Einbeziehung ihrer individuellen (Lebens-)Situation und beruflichen Voraussetzungen.

- Ressourcen- und Kompetenzorientierung: Identifizierung und Analyse der Fähigkeiten, Erfahrungen und Kompetenzen der Beratenen.
- Reflexions- und Biografieorientierung: Austausch über die Motive und Ziele, die erworbenen Fähigkeiten und Qualifikationen im Abgleich zu den beruflichen Perspektiven.
- Ziel- und Lösungsorientierung in der Interaktion: Erreichbare und strukturierte Aktivitäten oder Veränderungen einzuleiten und Motivation, Selbstaktivität und Handlungsorientierung zu entwickeln und zu entfalten.

Voraussetzung für die Beratung sind verfügbare Informationen und fundierte Fachkenntnisse der Berater:innen über Bildungs- und Beschäftigungsmöglichkeiten und darüber hinaus, fachlich gesicherte und ausgewiesene Einschätzungen über berufliche Perspektiven, berufliche Aufstiegs- und Entwicklungsmöglichkeiten in Berlin. Für die Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung von Beratungen ist ein übergeordnetes Aufgaben- und Tätigkeitsspektrum beschrieben.

Ausgehend von den Grundsätzen und Leitlinien einer vertraulichen und kostenfreien Beratung zu Bildung und Beruf gelten folgende Voraussetzungen und Standards für die Beratungserbringung.

- Informationen zum Beratungsangebot, den Beratungsorten und -formaten sind öffentlich zugänglich und berlinweit verbreitet.
- Die Beratungsstandorte sind in Berlin gut erreichbar und sichtbar im öffentlichen Raum, in allen Bezirken und auch als mobiles Angebot im öffentlichen Raum z. B. in anderen Beratungseinrichtungen oder im Willkommenszentrum vertreten.
- Beratungen können direkt oder terminiert stattfinden und telefonisch, in der Beratungseinrichtung vor Ort und online über ein Terminbuchungssystem gebucht/ abgesagt werden. Beratungen können zudem mobil oder aufsuchend in einer (öffentlichen) Einrichtung, zum Beispiel in einer Bibliothek oder in einer Volkshochschule, stattfinden.
- Die Beratungsstandorte sind montags bis freitags geöffnet und für alle Menschen erreichbar.²⁸
- Beratungen werden in analogen und digitalen Beratungsformaten persönlich vor Ort, per Telefon, per Video, per E-Mail oder per Chat oder in kombinierten Formaten angeboten.
- Inhalte und Themen der Beratung zu Bildung und Beruf werden im Vorfeld und/oder zu Beginn einer Beratung aufgezeigt. Es wird transparent gemacht, dass die Beratung zu Bildung und Beruf neutral, sanktionsfrei und vertraulich und an keinerlei Voraussetzungen gebunden ist.

²⁸ Die Erreichbarkeit und Präsenz von werktags min. acht Stunden ist zu gewährleisten. Darüber hinaus können digitale oder telefonische Beratungsangebote die Beratungsmöglichkeiten z. B. für Schichtarbeitende erweitern.

- Die Beratungsdauer (pro Termin) beträgt ca. 45 - 60 Minuten.²⁹ Im Durchschnitt sind drei Beratungstermine (pro Anliegen bzw. dem Beratungsthema) vorgesehen, so können möglichst viele Menschen die Beratung nutzen.
- Die Beratenen werden mit Abschluss der Beratung gebeten, für die Evaluation der öffentlichen Dienstleistung eine Rückmeldung zum Beratungsergebnis zu geben. (→ Kap. 5)
- Es besteht die Möglichkeit zu einem späteren Zeitpunkt, beispielweise nach einer Weiterbildung oder beruflicher Veränderung, wiederholt Beratungstermine zu vereinbaren.
- Im Sinne der Stärkung der gleichberechtigten Teilhabe am Leben in der Gesellschaft sind die Angebote und Leistungen der Beratung zu Bildung und Beruf im Land Berlin für Menschen mit Einschränkungen offen und barrierefrei³⁰ zugänglich und erreichbar.
- Die Durchführung einer diskriminierungsfreien und gleichstellungsorientierten Bildungs- und Weiterbildungsberatung.

1.5 Beratungsleistungen und -ablauf

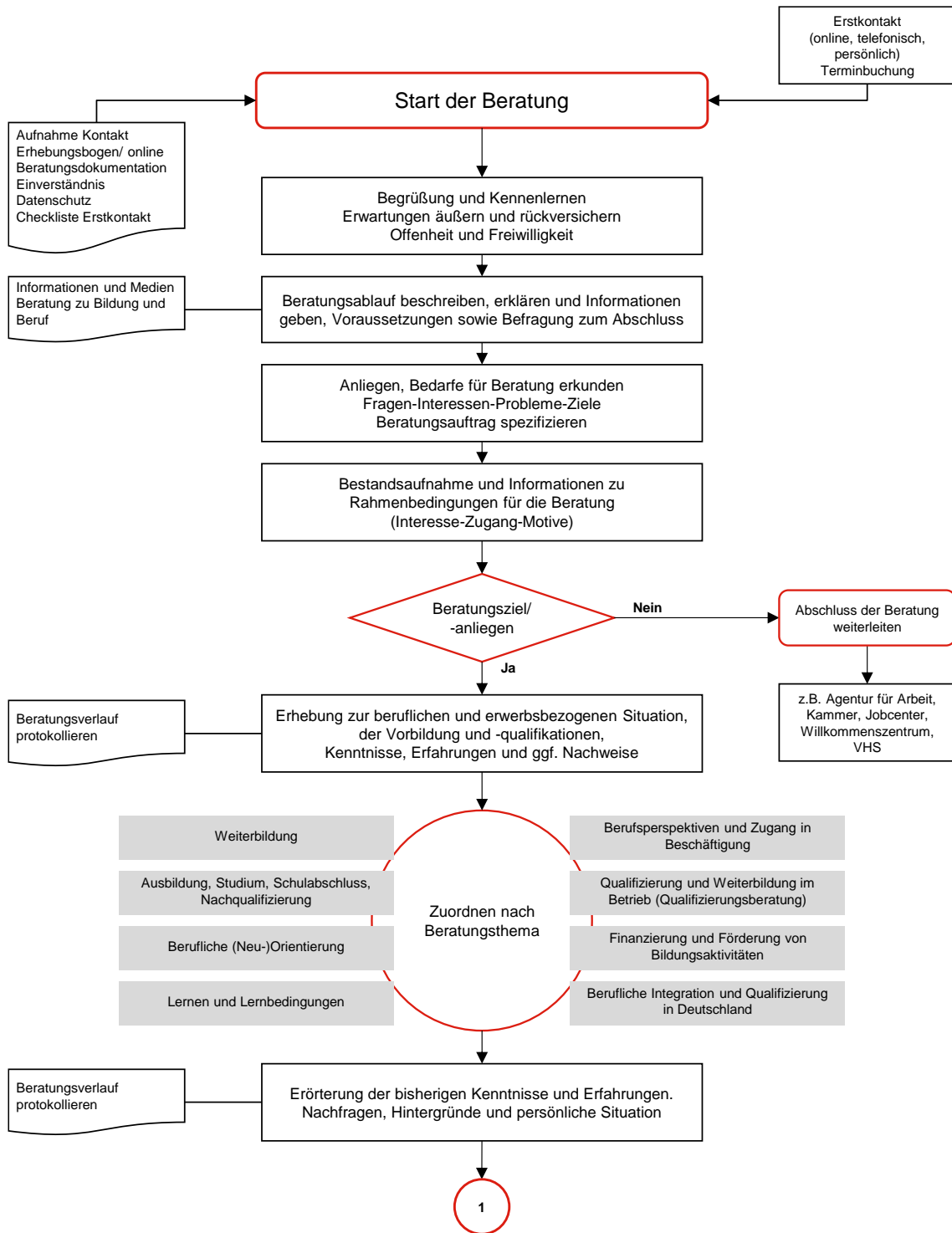
Für die Beratung zu Bildung und Beruf wurde ein Beratungsablauf zur Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung von Beratungen entwickelt und eingeführt. Der Beratungsablauf unterscheidet mehrere Phasen im Beratungsablauf, in denen bestimmte Aktivitäten und Schritte in der Beratung festgelegt sind. Zu den einzelnen Beratungsaktivitäten sind Vorgabe- und/oder Nachweisdokumente zugeordnet. Die Bedingungen und Voraussetzungen der synchron und asynchron geführten Beratungen sollen für Beratungskund:innen transparent, förderlich und nachvollziehbar sein.

Der Beratungsprozess ist nach den vorgenannten Vorgaben und Merkmalen in einem Ablaufdiagramm operationalisiert und ist damit Grundlage für die Beratungspraxis in den Beratungseinrichtungen.

Die Beratungsaktivitäten basieren sowohl auf dem langjährigen Erfahrungswissen aus der Beratungspraxis als auch auf verschiedenen theoretischen Grundlagen und Konzepten für die Bildungs- und Weiterbildungsberatung.

²⁹ Der Durchschnittswert für die Dauer resultiert aus den statistischen Auswertungen der Dokumentation in Berlin.

³⁰ Vgl. Anlage Beratung zu Bildung und Beruf – Barrierefrei.



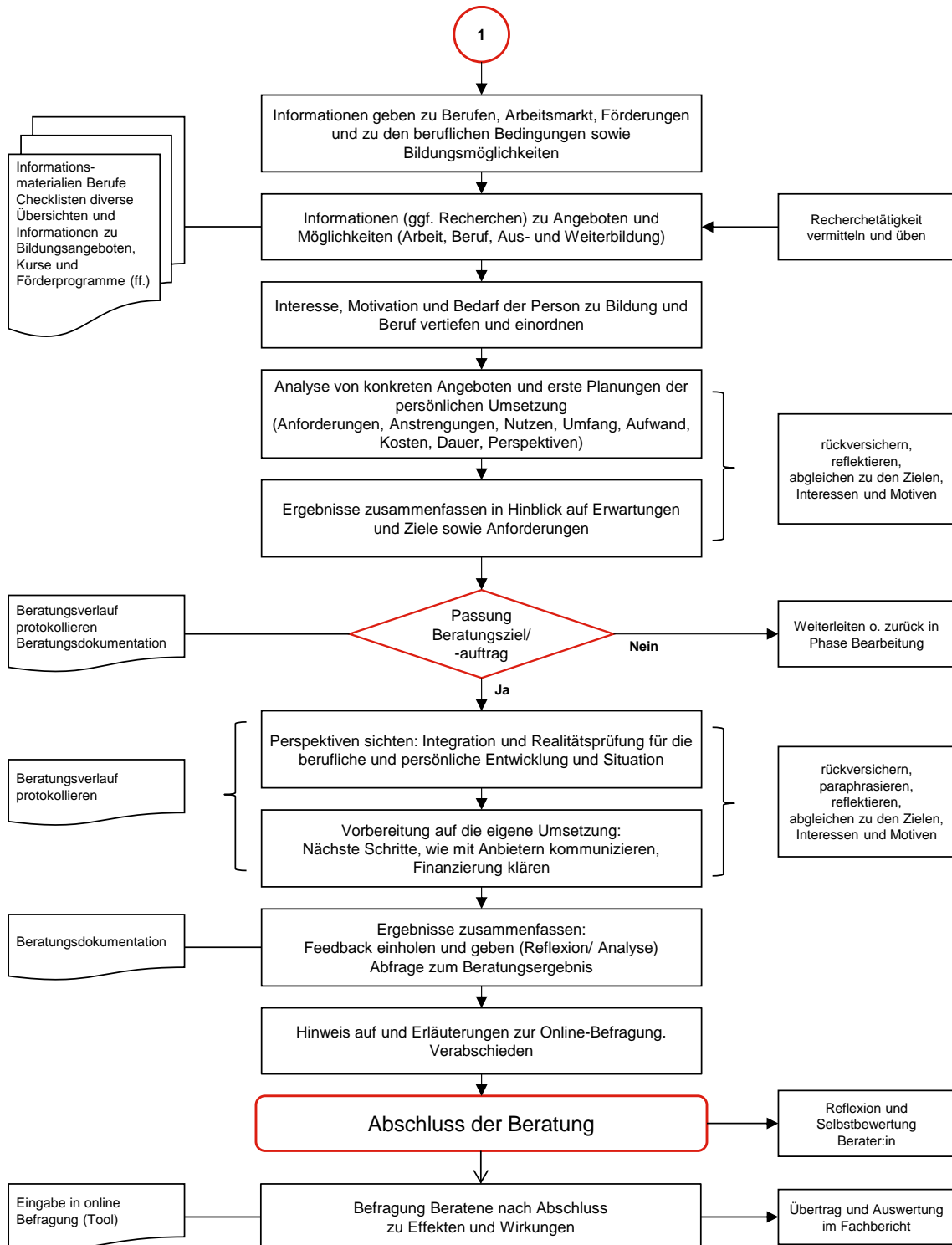


Abb. 2: Beratungsprozess der Beratung zu Bildung und Beruf

2. Strukturen und Handlungsebenen

Die Beratungseinrichtungen planen, organisieren und realisieren, im Auftrag der für Arbeit zuständigen Senatsverwaltung, Beratungsleistungen nach den Zielen und Vorgaben des Fachkonzepts für die Beratung zu Bildung und Beruf und den spezifischen Anforderungen.

Die Aufbau- und Ablauforganisation nach dem Qualitätsrahmen (→ Kap. 4) integriert und sichert die Anwendung einheitlicher Verfahren der Beratungseinrichtungen. Das Fachreferat in der für Arbeit zuständigen Senatsverwaltung koordiniert eine ziel- und beteiligungsorientierte Zusammenarbeit, eine arbeitsteilige Realisierung von Aufgaben im Netzwerk und sichert das Controlling für eine erfolgreiche Umsetzung von Beratungsleistungen auf der Basis der Zielsetzung und den Beratungsergebnissen (→ Kap. 1).

Die Beratungseinrichtungen kooperieren zu diesem Zweck miteinander und arbeiten im Netzwerk „Beratung zu Bildung und Beruf“ eng zusammen. Sie ergänzen sich in ihren Beratungsleistungen, um den Beratungskund:innen die bestmögliche Beratung, Information und Orientierung zu bieten.

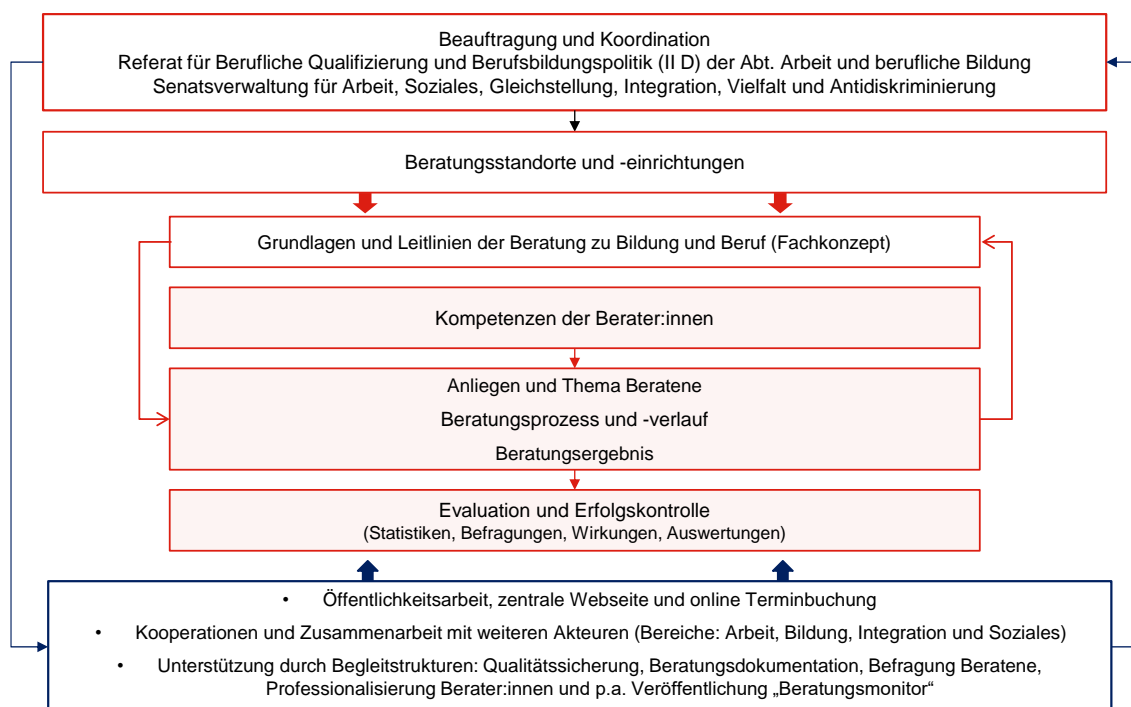


Abb. 3: Ablauforganisation der Beratung zu Bildung und Beruf

Verfahren (zentral) und digitale Instrumente dafür sind:

- die digitalen Beratungsformate für die Beratung per Video, per E-Mail oder per Chat oder kombiniert,
- ein onlinebasiertes Terminbuchungssystem,

- die onlinebasierte Beratungsdokumentation Casian (→ Kap. 5.1) und
- ein onlinebasiertes Befragungstool (→ Kap. 5.2).

2.1 Koordinierung der Beratungsangebote und -anbieter

Das Referat für Berufliche Qualifizierung und Berufsbildungspolitik (II D) der Abteilung Arbeit und Berufliche Bildung in der für Arbeit zuständigen Senatsverwaltung (kurz Fachreferat) ist verantwortlich für die fachliche Koordination und das Controlling zur Beratung zu Bildung und Beruf mit folgenden Schwerpunkten:

- Ansprechpartnerin und Vertretung des Landesprogramms „Beratung zu Bildung und Beruf“.
- Fachliche Koordination und Moderation der regelmäßigen Arbeitstreffen im Netzwerk und der Zusammenarbeit zu organisatorischen, inhaltlichen und öffentlichkeitswirksamen Aktivitäten der Beratungseinrichtungen und des Netzwerks (→ Kap. 6).
- Teilnahme und/oder Lenkung der Vertretung des Landesprogramms „Beratung zu Bildung und Beruf“ im Erwachsenenbildungsbeirat.³¹
- Lenkung und Überwachung der Qualitätssicherung und Zertifizierung von Beratungseinrichtungen (→ Kap. 4).
- Überwachung der regelmäßigen Eingabe von Beratungen in der Online-Beratungsdokumentation Casian. Lenkung der Ergebnisse zur Beratungsdokumentation (pro Quartal und Jahr) auf Grundlage des Fachberichts (zgs-consult).
- Durchführung von Erfolgskontrollen (→ Kap. 5) zu den Ergebnissen der Beratungsdokumentation (Fachbericht und Statistiken pro Quartal und Jahr, zgs-consult) und der Befragung von Beratenen (Fachbericht pro Quartal und Jahr, k.o.s).
- Auswertungen zu Beratungsergebnissen aus der Evaluation und Veröffentlichung im Beratungsmonitor (→ Kap. 5.3).
- Die fachliche Koordination steht darüber hinaus im Austausch mit den für die einzelnen Fachberatungsangebote zuständigen Verwaltungen und stimmt sich mit diesen ab.

³¹ Vgl. Land Berlin. Erwachsenenebildungsgesetz Berlin (2021, S. 15). Im Erwachsenenbildungsbeirat nehmen im Auftrag des Fachreferats zwei Vertreter:innen aus dem Netzwerk teil.

2.2 Netzwerk Beratung zu Bildung und Beruf

Die Ressourcen für die Beratung zu Bildung und Beruf umfassen die Standorte der allgemeinen Bildungsberatung und die Fachberatungsangebote³², unterstützt durch Begleitstrukturen zur Qualitätssicherung, zur Beratungsdokumentation und Evaluation sowie zur Öffentlichkeitsarbeit.

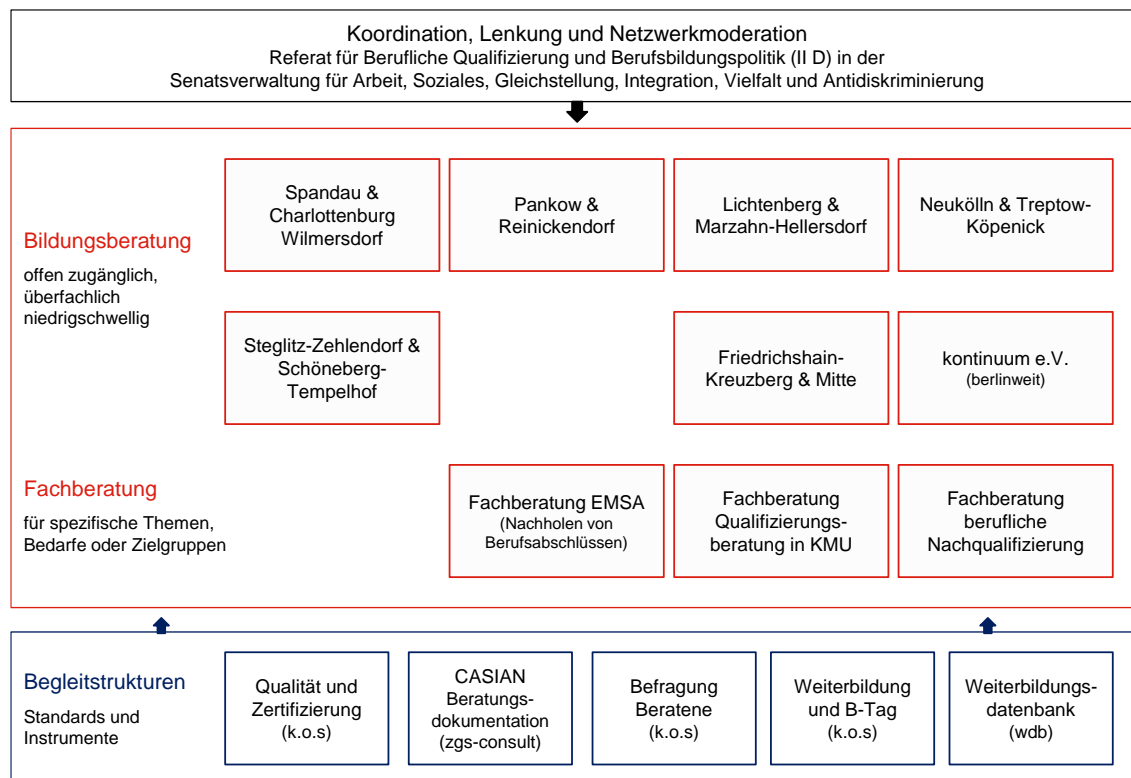


Abb. 4: Aufbauorganisation und Netzwerk der Beratung zu Bildung und Beruf

Die Einrichtungen der Beratung zu Bildung und Beruf

Die Einrichtungen unterscheiden sich in Hinblick auf eine Spezialisierung und/oder auf bestimmte Beratungsanliegen und -themen wie folgt.

- Die Einrichtungen der Bildungsberatung: sind vorrangig lokal, an sieben Standorten, aufgeteilt nach Doppelbezirken (6 auf 12 Bezirke) und eine Beratungsstelle ist berlinweit aktiv. Die Einrichtungen der Bildungsberatung realisieren die Beratungsangebote/-themen umfassend, gleichwertig oder in einem vergleichbaren Maße.

Bei spezifischen Beratungsanliegen vermitteln Einrichtungen der Bildungsberatung in eine der Fachberatungsstellen oder in kooperierende Beratungsangebote oder -dienste wie den

³² Siehe <https://beratung-bildung-beruf.berlin/>

Agenturen für Arbeit, den Jobcentern, den Kammern, den Volkshochschulen und in bezirkliche Beratungen und Dienste oder in andere landesgeförderte Projekte.

- Die Einrichtungen der Fachberatung:
angeboten an einem Standort oder übergreifend an mehreren, sind ausgerichtet auf bestimmte Anliegen oder Weiterbildungsinhalte oder sie beziehen sich auf bestimmte Adressat:innen oder Zielgruppen. Dazu zählen:
 - Fachberatung Qualifizierungsberatung in kleinen und mittleren Unternehmen (FQB)
 - Fachberatung Berufliche Qualifizierung zur Nachqualifizierung (FbQu).
 - Fachberatung Erfolg mit Sprache und Berufsabschluss (EMSA):
 - Die Beratung zugewanderter Menschen zu beruflicher Integration und zu Qualifizierungsmöglichkeiten, zu Ausbildung und Studium, Praktika und zu Deutschsprachkursen finden netzwerkübergreifend sowohl mobil – also außerhalb – als auch in den Beratungseinrichtungen statt.

Begleitstrukturen zur Beratung zu Bildung und Beruf

Die Unterstützung und Begleitung der „Beratung zu Bildung und Beruf“ umfasst mehrere Teilbereiche und Aufgabenstellungen, die die Leistungsfähigkeit des Berliner Beratungsangebots stärken und sichern soll. Die Begleitstrukturen sind zusätzlich und unabhängig zum Netzwerk der Beratungsanbieter und -standorte durch das Fachreferat für Berufliche Qualifizierung und Berufsbildungspolitik (II D) in der für Arbeit zuständigen Senatsverwaltung mit folgenden Aufgaben beauftragt:

- Die Qualitätssicherung und Zertifizierung umfasst eine unabhängige Förderung und Sicherung der Beratungsqualität in den Beratungseinrichtungen sowie eine regelmäßige Begutachtung und Zertifizierung nach dem „Qualitätsrahmen Berliner Modell“. Die Umsetzung erfolgt durch die k.o.s GmbH (→ Kap. 4). Sie wird dabei durch das Fachreferat begleitet und überwacht.
- Die Beratungsdokumentation Casian ist eine online-basierte Datenbank, in der alle Beratungsvorgänge nach Eingabe durch die Beratungseinrichtungen erfasst, gespeichert und ausgewertet werden. Die Beratungsdokumentation Casian wird durch die zgs-consult GmbH geführt (→ Kap. 5.1). In Fachberichten werden die Ergebnisse dem Fachreferat zur Verfügung gestellt.
- Die (online-basierte) Befragung von Beratenen wird nach Abschluss der Beratung bereitgestellt. Die Befragung erfolgt standardisiert und anonym, mittels eines Erhebungs- und Auswertungsprogramms. In Fachberichten werden die Auswertungen durch die k.o.s GmbH zusammengefasst (→ Kap. 5.2) und dem Fachreferat zur Verfügung gestellt.

- Der jährliche Weiterbildungstag (B-Tag) und Angebote einer zusätzlichen tätigkeitsbegleitenden Weiterbildung des Beratungspersonals werden durch die k.o.s GmbH in Abstimmung mit dem Fachreferat konzipiert und umgesetzt.
- Die zentrale Webseite beratung-bildung-beruf.berlin wird durch die k.o.s GmbH bereitgestellt, redaktionell bearbeitet und gepflegt (→ Kap. 6).
- Die Weiterbildungsdatenbank Berlin wdb, der Europublic GmbH, unterstützt die Beratungseinrichtungen als Informationsplattform über Weiterbildungsangebote und als Mittlerin in die Beratungsangebote und Standorte der Beratung zu Bildung und Beruf.

2.3 Kooperationen und Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen

Die Zusammenarbeit mit weiteren Anbietern im Umfeld der Beratung zu Bildung und Beruf soll eine Synergie von Regelangeboten und geförderten Projekten sowohl hinsichtlich sachlicher und personaler Ressourcen und Kapazitäten als auch in Hinblick auf den Nutzen für die Beratenen eröffnen, fördern und sichern.

Durch die Kenntnis voneinander, dem Austausch miteinander und der Gestaltung von Übergängen soll eine effektive Beratungsdurchführung den Nutzen bzw. den Erfolg von Beratungsleistungen erhöhen. Die Zusammenarbeit zwischen und mit den Akteur:innen und Partnerorganisationen zielt auch darauf ab, den Zugang in und die Kenntnis über unabhängige und offene Beratungsangebote und -leistungen für große Bevölkerungskreise in Berlin transparent und sichtbar zu machen und zu verbreiten.

Im Rahmen der Strukturen und Angebote der Beratung zu Bildung und Beruf werden Kooperationen und ein kontinuierlicher Austausch mit den relevanten Akteuren und Institutionen, unter Berücksichtigung der Grundätze und Leitlinien (→ Kap. 1), konsequent verfolgt und organisiert. Die Beratungseinrichtungen und -standorte verfügen darüber hinaus über eigene lokale oder fachbezogene Kooperationen und arbeiten mit unterschiedlichen bezirklichen Organisationen und Institutionen zusammen.

Zusammenarbeit mit den Berliner Agenturen für Arbeit und den Jobcentern

Ein regelmäßiger Austausch zur Beratung von Individuen bei Fragen zu Bildung und Beruf erfolgt mit der Regionaldirektion Berlin-Brandenburg und den Berliner Agenturen für Arbeit sowie den Berliner Jobcentern.

Die Zusammenarbeit bezieht sich auf die Weiterleitung von Beratungsfällen in die Beratungsstandorte zur vertiefenden Bearbeitung und in Orientierungsfragen, im Rahmen der Berufsberatung im Erwerbsleben der Arbeitsagenturen sowie zum Dialog und gemeinsamen Fachaustausch.

Kooperationen mit anderen Angeboten und Diensten

Die Einrichtungen der Beratung zu Bildung und Beruf kooperieren mit weiteren öffentlichen Beratungs- und Bildungsdienstleistungen und landes- oder bundesgeförderten Programmen oder Modellprojekten:

- Berufsberatung im Erwerbsleben und Qualifizierungsberatung des Arbeitgeber-Services der Bundesagentur für Arbeit.
- Berliner Jobcenter.
- Berliner Volkshochschulen.
- Willkommenszentrum Berlin und die Willkommen-in-Arbeit-Büros.
- Weitere landesgeförderte Projekte, wie das Projekt ARRIVO Berlin Netzwerk und das Projekt IQ Netzwerk Berlin, der für Arbeit zuständigen Senatsverwaltung.
- Weiterbildungsverbände in der Region Berlin und Brandenburg und dem Zukunftszentrum Berlin, des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales (BMAS) zur Unterstützung kleiner und mittlerer Unternehmen.
- Projekt „Queraufstieg“ Beratungsnetzwerk Berufsbildung für Studienaussteiger:innen des Bundesministeriums für Bildung und Forschung (BMBF).
- Frauenbildungsberatungsprojekte in Berlin, der für Frauen und Gleichstellung zuständigen Senatsverwaltung.
- Programm „INQA Coaching“ (vormals unternehmensWert:Mensch) des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales (BMAS) zur Unterstützung kleiner und mittlerer Unternehmen.
- Weiteren wirtschafts-, bildungs- und arbeitsmarktpolitischen Programmen und Initiativen des Bundes wie auch des Landes Berlin zu Fachkräftesicherung und Weiterbildungsförderung.

Im Prozessdesign der Beratung zu Bildung und Beruf sind Übergänge und potenzielle Weiterleitungen an Dritte definiert, um die Aktivitäten und Angebote inhaltlich und organisatorisch aufeinander abzustimmen und so eine höhere Wirksamkeit von Beratungsleistungen in Berlin zu sichern. Dies erfordert von allen Beteiligten einen aktuellen Kenntnisstand, einen gegenseitigen Informationsaustausch und Kooperationspraxis über die bestehenden Angebote zu Bildung und Beruf. Die Zusammenarbeit, Übergänge und Weiterleitungen zielen darauf ab, die passenden Informationen und bestmögliche Beratung zu identifizieren und den Zugang für die Beratenen zu erhöhen.

3. Kompetenzen des Beratungspersonals

Auf Grundlage der langjährigen Erfahrungen in der Bildungs- und Weiterbildungsberatung im Land Berlin und in Hinblick auf eine kontinuierliche Professionalisierung von Berater:innen werden grundlegende Anforderungen und Erwartungen an die vorhandenen Qualifikationen und Kompetenzen für das einzusetzende Beratungspersonal in den Berliner Beratungseinrichtungen gestellt.

Qualifikation und Kompetenzerwartungen

Die Berater:innen in den Beratungseinrichtungen sollen über ein abgeschlossenes (erwachsenen-) pädagogisches Hochschulstudium Master of Arts/Diplom oder Magister in Bildungswissenschaften, Erwachsenenbildung, Soziologie o. ä. Studienfachrichtungen oder mindestens einen vergleichbaren Bachelor of Arts/Science Abschluss, inklusive mehrjährige (pädagogische) Berufserfahrungen in Tätigkeitsfeldern wie der Weiterbildungsberatung, Erwachsenenbildung oder Ausbildung verfügen.

Die erforderlichen und/oder zu erwerbenden Kenntnisse, Fähigkeiten und Erfahrungen für die Berufstätigkeit der Berater:innen in Berlin beinhalten:

- Kenntnisse der beruflichen Bildung, des Arbeitsmarktes, der Weiterbildung und der Erwachsenenbildung, einschließlich Kenntnisse der Arbeitsmarktförderung, der Fort- und Weiterbildung sowie der weiteren Unterstützungsangebote und Förderprogramme im Land Berlin.
- Kenntnisse über das Berufsbildungssystem, über die akademische und berufliche Bildung und über das Beschäftigungssystem (u. a. Aus- und Weiterbildungsberufe, Ausbildungsordnungen, Vergleichbarkeit von Abschlüssen und Anrechenbarkeiten).
- Kenntnisse speziell zur Bildungs- und Weiterbildungsberatung und zu systemischen und weiteren Beratungsansätzen und -theorien.
- Kenntnisse und Erfahrung in der Beratungsgesprächsführung und Interaktion sowie der analogen und digitalen Beratungsgestaltung (Mediennutzung und -einsatz).
- Kenntnisse und Grundlagen der Digitalisierung und dem Lernen und Arbeiten in der digitalen Welt (digitale und IKT-Kompetenzen).³³
- Kenntnisse rechtlicher und struktureller Rahmenbestimmungen u. a. Datenschutz und Datensicherheit.

³³ Vgl. Berliner Kompetenzmodell „Berufsübergreifende Zusatzqualifikation digitale Kompetenzen“ (2018), siehe auch <https://kompetenzen-digitaler-wandel.de/>

- Kenntnisse und Erfahrungen in der adressatengerechten Beratungsdurchführung und der Informationsaufbereitung und -vermittlung sowie der Nutzung digitaler Medien.
- Kenntnisse und Erfahrungen im respektvollen Umgang mit anderen Kulturen, Lebensweisen und Wertesystemen und dadurch bedingte Verhaltensweisen (Diversity- und Genderkompetenz).
- (grundlegende) Sprachkenntnisse in einer relevanten Fremdsprache.

Fach- und Methodenkompetenz

- Beratungsdurchführung und -gestaltung unter Verwendung geeigneter und etablierter Beratungsmethoden und Instrumente.
- Anwenden und Beherrschen von Frage- und Gesprächsführungstechniken.
- Planung und Durchführung von Beratungen, Workshops und Gruppenberatungen (u. a. Kommunikation, Interaktion, Vermittlung, Präsentation, Moderation, Visualisierung).
- Anwendung und Nutzung digitaler Beratungsformate (synchron und asynchron) wie die Beratung per Video, per E-Mail oder per Chat.
- Einsatz und Nutzung digitaler Kommunikationsmedien und Wissensdatenbanken.
- Dokumentation und Auswertung von Daten bzw. Informationen.

Personale Kompetenzen

- Kommunikationsfähigkeit, die verständlich und adressatengerecht ist, Kollaborationsfähigkeit, Teamfähigkeit sowie Fähigkeit zur Konsensfindung. Sozial-kommunikative und reflexive Kompetenzen hinsichtlich eigener und fremder Haltungen und Vorstellungen.
- Analytisches Denken, Fähigkeit zum selbstständigen Erarbeiten relevanter Informationen und Durchführung von Recherchen zu Bildung und Beruf.
- Sensibilität im Umgang mit den Beratenen und ihren Voraussetzungen.
- Fähigkeit der Perspektivenübernahme, d. h. sich in die Beratenen hineinversetzen und sich zugleich auf verschiedene Individuen einstellen zu können (Flexibilität).
- Persönliche Abgrenzung zu den Beratungsfällen (Nähe und Distanz halten), ggf. Weiterleitung an kompetente Dienste und Beratungsstrukturen (insbesondere bei psychischen Problemen, Drogenproblematik, familiären Konflikten oder Mietschulden).
- Fähigkeit zur eigenständigen Arbeitsgestaltung und Selbstorganisation: Die Beratungstätigkeit zu planen, zu strukturieren, zu priorisieren und angemessen Ressourcen einzusetzen.

- Kooperationsfähigkeit und -bereitschaft sowie Zusammenarbeit mit den weiteren öffentlichen Beratungs- und Bildungsdienstleistungen.
- Fähigkeit zur Selbstlernkompetenz und die Bereitschaft zu Weiterbildung und Lernen. Fähigkeit zu Selbsteinschätzung und einem eigenverantwortlichen Zeitmanagement.

Die erforderlichen Fähigkeiten, Fertigkeiten und Kenntnisse (Beratungskompetenzen) der Berater:innen sind in Bezug auf die Tätigkeiten und Aufgaben im Beratungsprozess beschrieben (siehe Anlage Aufgaben und Kompetenzen im Beratungsprozess).

3.1 Professionalisierung des (Beratungs-) Personals

Voraussetzung für professionell erbrachte Beratungsleistungen sind qualifizierte und kompetente Beratungsfachkräfte, die über fundiertes und aktuelles Fachwissen, über Beratungstheorien und -ansätze, pädagogische Kenntnisse und methodisch-didaktische Kompetenzen verfügen, um die Beratungen den Grundsätzen und Standards (→ Kap. 1) entsprechend durchzuführen.

Eine tätigkeitsbegleitende Weiterbildung und Professionalisierung der Berater:innen in Berlin soll dazu beitragen und sicherstellen, dass geeignete, bedarfsgerechte und ergebnisorientierte Beratungsleistungen zum Nutzen von Beratungskund:innen geplant und durchgeführt werden. Vorrangige Funktion der Professionalisierung ist es, die fachliche und überfachliche Kompetenzentwicklung des Beratungspersonals gemäß den Erwartungen systematisch zu fördern und zu gewährleisten. Regelmäßige Weiterbildungen dienen als Nachweise der Kompetenzentwicklung des Beratungspersonals. So sollen der Erwerb und die Aktualisierung von Fachwissen und -kenntnissen sowie eine regelmäßige Reflexion von Beratungserfahrungen ein hohes qualifikatorisches Niveau sichern.

Die Umsetzung und Sicherung der Weiterbildung und Professionalisierung des Beratungspersonals erfolgt im Rahmen einer Aufgabenteilung bestehend aus einrichtungsbezogenen und überfachlichen Lern- und Weiterbildungsangeboten. Das können formale oder non-formale Bildungsaktivitäten, Weiterbildungen, Workshops, Fachaustausche oder Personalentwicklungsmaßnahmen sein.

Die einrichtungsbezogenen Maßnahmen der Personalentwicklung umfassen eine Eignungs- und Auswahlpraxis, eine systematische Einarbeitungspraxis, eine regelmäßige Weiterbildung der Berater:innen sowie eine begleitete Reflexion zu Beratungserfahrungen.

Die überfachlichen Lern- und Weiterbildungsangebote für Berater:innen werden durch die Begleitstrukturen oder durch beauftragte Dienstleister erbracht. Beispiele dafür sind die jährlichen Weiterbildungstage, Seminare und Schulungen zur Beratungsgrundlagen oder spezifische Fachthemen wie das Schulungskonzept einer Lern- und Entwicklungswerkstatt (BeratungsLAB).

Die Personalentwicklung ist Bestandteil des Qualitätsmanagements in den Beratungseinrichtungen. Die Professionalisierung soll die folgenden Elemente aufweisen:

- Anforderungs- und Kompetenzprofil für Berater:innen:

Auf Grundlage des Anforderungsprofils soll im Rahmen eines Auswahlverfahrens in der Beratungseinrichtung das Vorhandensein von grundlegenden Beratungskompetenzen gewährleistet werden.

- Eine systematische und begleitete Einarbeitung:

Die Einarbeitung in der Beratungseinrichtung soll eine fachlich begleitete Einführung und Heranführung in die Tätigkeit als Berater:in umfassen.

- Eine kontinuierliche (tätigkeitsbegleitende) Weiterbildung:

Insbesondere für Berufseinsteiger:innen und Berater:innen, die ihr Fachwissen vertiefen möchten, werden regelmäßig Weiterbildungen zu Grundlagen und Methoden der Bildungs- und Weiterbildungsberatung überfachlich angeboten.

Die regelmäßige Weiterbildung der Berater:innen soll sowohl durch überfachliche Angebote als auch durch einrichtungsinterne Angebote gesichert werden. Voraussetzung ist dabei ein selbstständiges Lern- und Weiterbildungsinteresse der Berater:innen.

Überfachlich werden regelmäßig Workshops und Qualitätszirkel im Kontext organisationaler und methodischer Kompetenzentwicklung und Verbesserungspraxis durchgeführt.

Die Weiterbildungsthemen und -inhalte werden im Netzwerk ausgetauscht, abgestimmt und die Erfahrungen daraus bewertet.

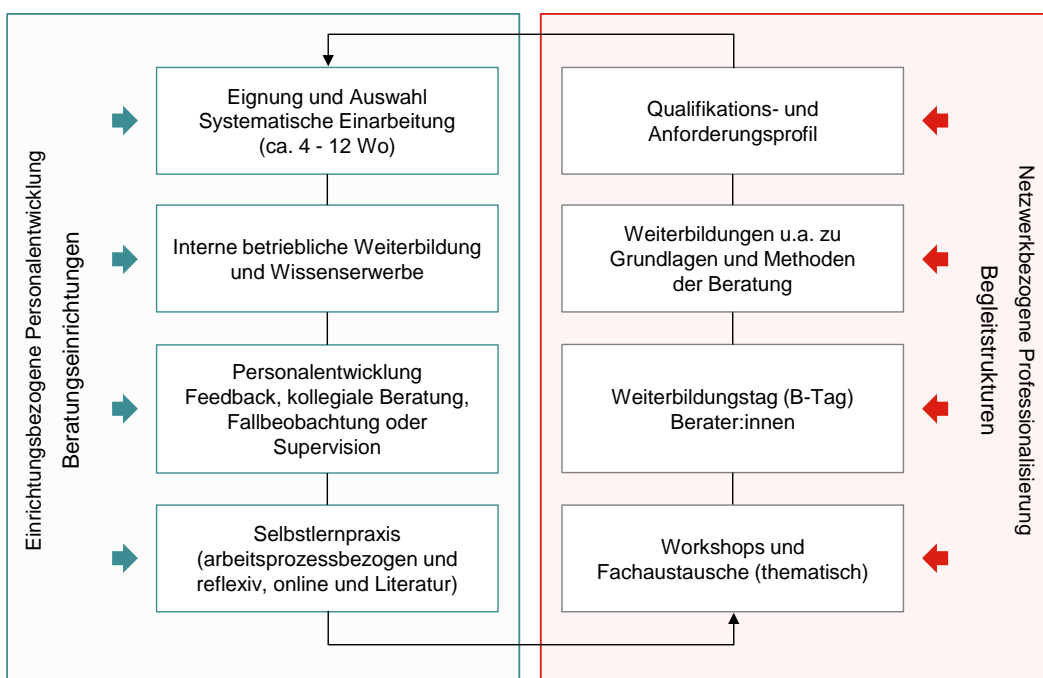


Abb. 5: Aufgaben und Instrumente zur Kompetenzentwicklung der Berater:innen

Übersicht der Handlungsfelder interner (Beratungseinrichtung) und überfachlicher Weiterbildungen (Angebote u. a. B-Tag) zur Professionalisierung von Berater:innen in Berlin:

Professionalisierung – Einrichtungsebene

- Die Personalauswahl in den Beratungseinrichtungen soll auf Grundlage der Anforderungen für das Beratungspersonal erfolgen. Die Umsetzung der Eignungsprüfung und Auswahl erfolgt in Verantwortung der Beratungseinrichtung und in eigener Regie. Das dafür zugrundeliegende Verfahren ist im Qualitätsmanagement zu definieren und zu sichern.
- Die Einarbeitung und Einführung von neuen Berater:innen in die Beratungstätigkeit erfolgt mittels fachlicher Einführung, Begleitung und Reflexion von Beratungsverläufen (u. a. kollegiale Beratung, Hospitation, Beobachtung und Auswertung) und sukzessiv mittels der Übernahme eigenständig durchgeführter Beratungen. Die Umsetzung soll in einem angemessenen Zeitraum (nach fachlichen und methodischen Vorkenntnissen sowie Entwicklungsbedarfen) geplant, realisiert und überprüft werden.
- Die Personalentwicklungsmaßnahmen umfassen Möglichkeiten der Weiterbildung, der Teilnahme an Fachtagungen, Workshops, Qualitätszirkel und Möglichkeiten der Entwicklungsbegleitung der Berater:innen. Instrumente dafür können sein: Personalgespräche, Zielvereinbarungen, Reflexion von Beratungserfahrungen, kollegiale Beratung und Begleitung sowie Supervision. Die Aktivitäten und Ergebnisse werden im Rahmen des Qualitätsmanagements definiert, geplant und dokumentiert.

Professionalisierung – überfachliche Ebene³⁴

- Der einmal pro Jahr stattfindende Weiterbildungstag „B-Tag“ soll die fachliche und methodische Weiterbildung von Berater:innen in Berlin übergreifend unterstützen und eine übergeordnete Zusammenarbeit der Berater:innen fördern. Die Gestaltung des B-Tag orientiert sich an fachlichen Themen und/oder aktuellen Fragestellungen sowie an Erkenntnissen zur Entwicklung der Beratungsqualität (z. B. Auswertungen der Befragungen von Beratern).
- Es werden regelmäßig Weiterbildungen, Workshops oder Seminare zu Grundlagen und Methoden der Bildungs- und Weiterbildungsberatung und zu spezifischen Themen oder Entwicklungsbedarfen angeboten und realisiert.
- Im Rahmen von Fachaustauschen und von Qualitätszirkeln werden Weiterbildungs- und Entwicklungsthemen bearbeitet und dokumentiert.

³⁴ Die Vorbereitung und Durchführung erfolgt durch die k.o.s GmbH, siehe Kap. 21

4. Qualitätssicherung und Zertifizierung

Das Fachreferat für Berufliche Qualifizierung und Berufsbildungspolitik (II D) der Abteilung Arbeit und Berufliche Bildung in der für Arbeit zuständigen Senatsverwaltung sichert eine qualitätsgestützte und zertifizierte Beratung zu Bildung und Beruf. Dies ist mit dem Qualitätsrahmen Berliner Modell (QBM) als Anerkennungsverfahren geregelt.

Die Qualitätssicherung und -entwicklung im Land Berlin basiert auf dem „Qualitätskonzept für Beratung“ (QfB)³⁵ und beinhaltet ein Verständnis von guter und professioneller Bildungs- und Weiterbildungsberatung, die in den Beratungseinrichtungen eingeführt, realisiert und gesichert werden soll. Bestandteile dafür sind:

- Prozessorientierte Qualitätsanforderungen zur Bildungs- und Weiterbildungsberatung unter Berücksichtigung von Qualitätsmanagementgrundsätzen und -prinzipien,³⁶
- Fachliche und inhaltliche Anforderungen, Standards und Merkmale an die Dienstleistung Beratung zu Bildung und Beruf im Land Berlin (→ Kap. 1),
- Auszeichnung mit dem „Qualitätssiegel Bildungsberatung QBM“ als Nachweis über die Erfüllung a) der Qualitätsanforderungen und b) der inhaltlichen Anforderungen (gem. Fachkonzept).

Der Qualitätsrahmen Berliner Modell³⁷ definiert die Anwendung und Nutzung des Qualitätsmodells für die Bildungs- und Weiterbildungsberatung, die Bezugnahme auf fachliche Standards und Grundlagen nach dem Fachkonzept und das Verfahren der Anerkennung und Zertifizierung der Beratungseinrichtungen.

Ein QBM-Beirat begleitet die Qualitätssicherung und Zertifizierung, berät die anerkennende Stelle (Begleitstruktur) und das Referat für berufliche Bildung der Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung.

4.1 Verfahren der Qualitätssicherung und Zertifizierung

Die Beratungseinrichtungen (Träger) verpflichten sich zu einer regelmäßigen Qualitätssicherung und -entwicklung nach dem „Qualitätskonzept für Beratung“. Das Vorhandensein eines Systems zur Sicherung der Qualität des Trägers der Beratungseinrichtung wird dafür vorausgesetzt.³⁸

35 Siehe <https://www.kos-qualitaet.de/konzepte/qualitaetskonzept-fuer-beratung/>

36 Vgl. Cedefop (2005). Bezugskriterien für Qualitätssicherungssysteme für das Bildungs- und Berufsberatungsangebot in Europa.

37 Vgl. Leitfaden zum QBM-Verfahren.

38 Die Trägereinrichtung der Beratungseinrichtung weist damit nach, dass sie ein funktionierendes und wirksames QM-System eingeführt hat bzw. vorhält (z. B. ISO 9001 und 29993, EFQM, LQW, AZAV).

Ziel der Qualitätssicherung und -entwicklung in den Beratungseinrichtungen ist es, die Rahmenbedingungen für die Beratung zu Bildung und Beruf so zu gestalten und zu sichern, dass für die Beratenen (Individuen und Betriebe) im Ergebnis eine qualitätsvolle Beratung vorgehalten wird. Sie fokussiert auf eine organisationale und eine individuelle Reflexivität³⁹ den Selbststeuerungsprozess von Beratenen zu unterstützen und zu ermöglichen.

Für die Anerkennung und den Erhalt des „Qualitätssiegel Bildungsberatung QBM“ sind folgende Nachweise zu erbringen:

1. Erstellung von Nachweisen zum Qualitätsmanagement und zur Selbstverpflichtung

- Die Beratungseinrichtung (Träger) verantwortet nach dem QBM-Verfahren eine kontinuierliche Qualitätssicherung und -entwicklung in eigener Regie (Selbstverpflichtung) und weist diese für eine Dauer von drei Jahren, wiederkehrend, im Verständnis eines wirksamen Qualitätsmanagements, nach.
- In einem Qualitätsreport (oder -handbuch) sind die Prozesse, Verfahren, Verantwortlichkeiten und Regelungen der Beratungseinrichtung in Bezug auf die Qualitätsanforderungen (vgl. Qualitätskonzept für Beratung) und auf die fachlichen Anforderungen (vgl. vorliegendes Fachkonzept) dargelegt. Eine regelmäßige Revision des Qualitätsreports ist verpflichtend.
- In einem Management-Review bewertet die Beratungseinrichtung retrospektiv ihre erzielten Ergebnisse und die Qualitätssicherung sowie prospektiv geplante Entwicklungen und Verbesserungen für die kommenden drei Jahre. Der Management-Review ist eine Eingabe zum Audit der Beratungseinrichtung.

2. Absolvierung des (externen) Audits zur Anerkennung (Zertifizierung)

Ziel des Audits ist eine Überprüfung, Reflexion und Bewertung, ob die Qualitätsanforderungen erfüllt sind und dafür erforderliche Nachweise erbracht wurden.

Das Audit schließt mit einer Feststellung zum Auditergebnis:

(+) Die Anforderungen sind erfüllt:

Es gibt keine Abweichungen. Eine Vergabe des „Qualitätssiegel Bildungsberatung QBM“ wird erklärt.

(-) Die Anforderungen sind nicht erfüllt:

Es gibt Abweichungen, wenn Anforderungen nicht erfüllt oder nicht bearbeitet

³⁹ Reflexivität bezieht sich hier sowohl auf die Organisation und das Team in Bezug auf das handlungsleitende Verständnis und die Prozessgestaltung als auch auf das Beratungspersonal in Bezug auf ein Nachdenken über das eigene Handeln und Wirkung der Beratung.

wurden. Die Beratungseinrichtung muss die Abweichungen überarbeiten und das Audit (in einem Zeitraum von bis zu sechs Monaten) wiederholen.

Der Auditbericht enthält die Erläuterungen und Anmerkungen zum Stand der Qualitätssicherung (Erfüllung und Erreichungsgrad) sowie Hinweise für Verbesserungen und Weiterentwicklungen.

Unterschieden wird das Anerkennungsverfahren nach der Erst-Anerkennung und der wiederkehrenden Re-Anerkennung.

Bei der Erst-Anerkennung ist ein Qualitätsreport zwingende Eingabe und Grundlage im Audit. Im Anschluss des erfolgreich absolvierten Audits wird der Management-Review im QBM-Beirat validiert für eine Entscheidung zur Vergabe des „Qualitätssiegel Bildungsberatung QBM“.

Bei der Re-Anerkennung, wiederkehrend alle drei Jahre, umfasst das Audit die Einreichung des Management-Reviews und eine Präsentation zum Stand des Qualitätsmanagements in der Beratungseinrichtung. Die Entscheidung obliegt hier der anerkennenden Stelle.

Näheres regelt das Anerkennungsverfahren und die Auditierungsvorgaben.⁴⁰

3. Anerkennung und Zertifizierung mit dem Qualitätssiegel für Bildungsberatung

Die Beratungseinrichtung (Träger) erhält nach der Anerkennung das „Qualitätssiegel Bildungsberatung QBM“ und eine Anerkennungsurkunde. Die Akkreditierung der Beratungseinrichtung erfolgt für die Laufzeit der Anerkennung.⁴¹

Mit der Anerkennung veröffentlicht die Beratungseinrichtung ihren Management-Review dem Fachreferat Berufliche Qualifizierung und Berufsbildungspolitik (II D) in der für Arbeit zuständigen Senatsverwaltung.

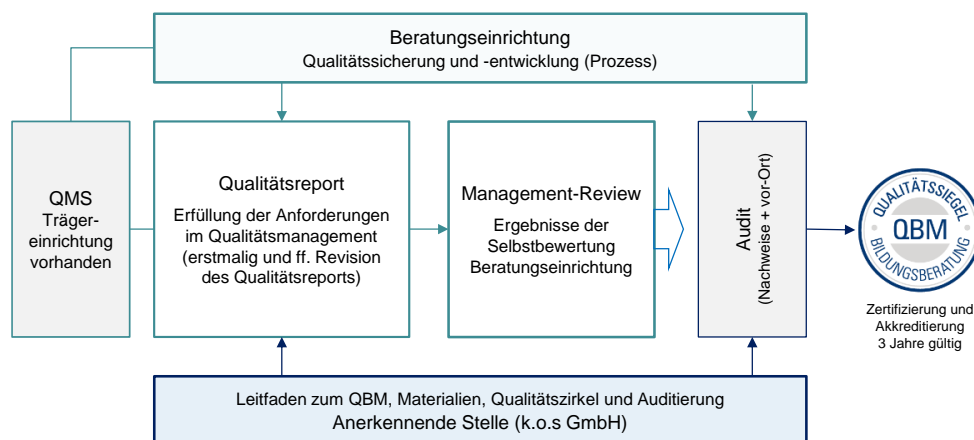


Abb. 6: Instrumente und Ablauf der Qualitätssicherung und Zertifizierung

⁴⁰ Vgl. Leitfaden zum QBM-Verfahren und der Auditierung.

⁴¹ Siehe <https://www.kos-qualitaet.de/konzepte/qbm-verfahren/>

4.2 Akteure und Beteiligte der externen Qualitätssicherung

Die k.o.s GmbH ist die anerkennende Stelle zum Qualitätsrahmen Berliner Modell und vergibt das „Qualitätssiegel Bildungsberatung QBM“. Sie organisiert die Aufgaben und Durchführungen im Rahmen des Anerkennungs- und Zertifizierungsverfahrens für die Vergabe des Qualitätssiegels sowie die Akkreditierung und öffentliche Bekanntmachung der anerkannten Beratungseinrichtungen. Die anerkennende Stelle wird dabei durch das zuständige Referat für Berufliche Bildung der für Arbeit zuständigen Senatsverwaltung begleitet und überwacht und durch den QBM-Beirat unterstützt.

Der QBM-Beirat setzt sich zusammen aus zwei bis drei unabhängigen Expert:innen, einer:m Vertreter:in der anerkennenden Stelle (k.o.s GmbH) und des Fachreferats Berufliche Qualifizierung und Berufsbildungspolitik (II D) der für Arbeit zuständigen Senatsverwaltung. Die beteiligten Expert:innen beraten die anerkennende Stelle und das Fachreferat in Fragen des Verfahrens der Qualitätssicherung und der Weiterentwicklung der fachlichen Grundlagen der Beratung zu Bildung und Beruf und sie übernehmen die Validierung von Erst-Anerkennungen. Der QBM-Beirat⁴² trifft sich jährlich zu vorab bestimmten Themen und Aufgaben.

⁴² Der QBM-Beirat verfügt über eine Beiratsordnung mit den Aufgaben und Funktionen.

5. Evaluation

Die Nutzung und die Ergebnisse der öffentlich geförderten Beratung zu Bildung und Beruf im Land Berlin werden systematisch erhoben, dokumentiert und ausgewertet. Die Evaluation umfasst die Beratungsdokumentation aller Beratungen und die Befragung der Beratenen nach Abschluss der Beratung.

Über die (seit 2007 bestehende) online-basierte Beratungsdokumentation erfolgt zum Zweck der Auswertung von Nachfrage und Bedarfe der Bildungs- und Weiterbildungsberatung die Erhebung von soziodemografischen Daten der Beratenen u. a. nach Alter, Bildungshintergrund und Beschäftigungssituation, die Eingabe von Informationen zum Beratungsthema und zu den Beratungsleistungen sowie der Rückmeldung von Beratenen zum Beratungsergebnis.

Die Evaluation und Bewertung des Beratungserfolgs erfolgt hierbei zweistufig: Zum Abschluss der Beratung, in Form einer strukturierten Abfrage durch die:den Berater:in zu den bildungs- und/oder berufsbezogenen Aktivitäten (Eingabe in der Beratungsdokumentation) und nach der Beratung, in Form einer standardisierten Befragung zu den Wirkungen, die separat erhoben und ausgewertet wird.

Die Befragung von Beraten nach Abschluss der Beratung erfolgt anonym über ein Online Befragungstool (DSGVO-konform) oder über einen Papierfragebogen, um erheben zu können, inwieweit die Beratenen zustimmen, dass sie nach der Beratung ihre Anliegen aufgrund des Zuwachses an Information, Orientierung, Struktur und Motivation (besser) realisieren oder realisiert haben.

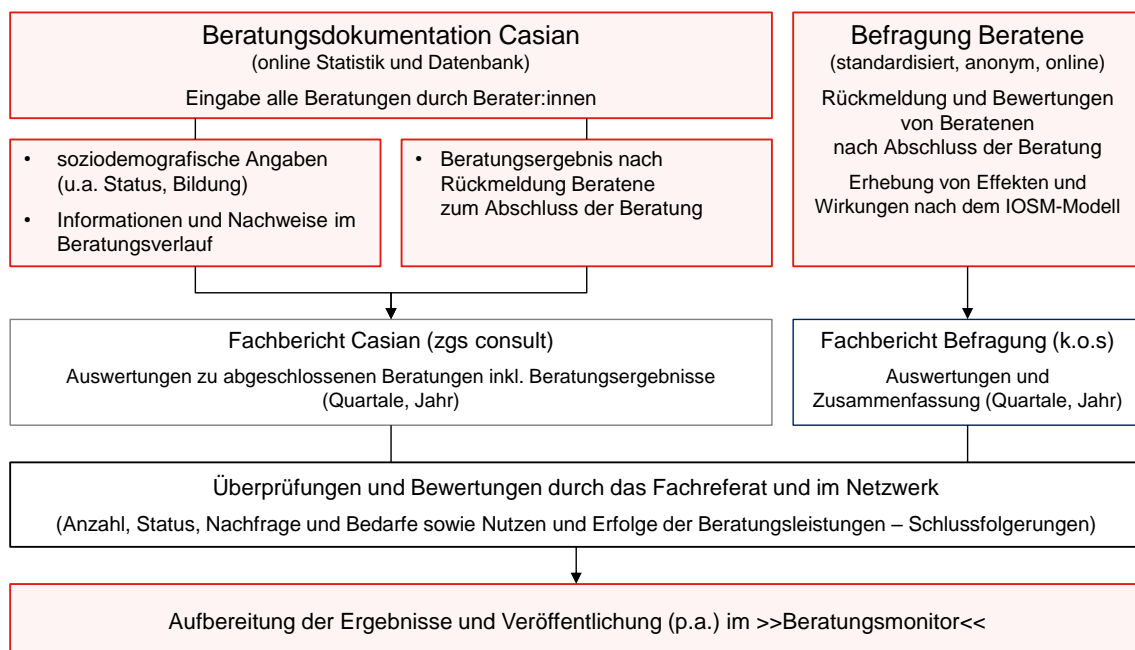


Abb. 7: Aufgaben und Instrumente der Evaluation

5.1 Beratungsdokumentation Casian

Die Beratungsdokumentation dient zur zahlenmäßigen (statistischen) Erhebung und (vergleichenden) Auswertung von durchgeführten Beratungen insgesamt und pro Beratungseinrichtung bzw. Beratungsstandort. Sie hat zum Ziel, Beratungsbedarfe und die -nachfrage sowie nach Abschluss die Ergebnisse und geplante Umsetzungen aus der Beratung zu dokumentieren und nach ausgewählten Kriterien auszuwerten und zusammenzufassen. Die Beratungsdokumentation wird über das Dokumentationsportal Casian gewährleistet.

Die Eingabe der Beratungen (abgeschlossene Beratungsvorgänge) erfolgt onlinebasiert und umfasst Informationen zum Status der Beratenen, zum Beratungsthema und zu den erbrachten Leistungen sowie Informationen zum Beratungsergebnis und den geplanten Aktivitäten der Beratenen (→ Kap. 1). Diese Eingaben dienen der summativen Auswertung von Beratungsergebnissen.

Die Beratungen werden durch die Berater:innen in den Beratungseinrichtungen erhoben und online in die Casian-Datenbank eingegeben. Dafür wird ein einheitliches Dokumentationsformat genutzt, mit Angaben zu soziodemografischen Merkmalen wie Alter, Bildungs- und Berufsabschluss oder Studienabschluss, Erwerbsstatus oder Sprachkenntnissen und mit Angaben relevanter Informationen für den Beratungsverlauf (u. a. Weiterbildungen, beruflicher Werdegang, individuelle Situation).

Zum Abschluss der Beratung holt die:der Berater:in eine direkte Rückmeldung ein und befragt die Beratenen zu „ihrem“ Beratungsergebnis. Die Abfrage zum Beratungsergebnis bezieht sich auf das Anliegen und auf die geplanten Aktivitäten oder Handlungen im Anschluss an die Beratung, gemäß den Ergebnisindikatoren. Das Beratungsergebnis als Einschätzung zu den geplanten Bildungs- und Berufsaktivitäten des:der Beratenen wird anschließend in der Beratungsdokumentation Casian aufgenommen und ausgewertet.

Erfasst und ausgewertet werden neben den soziodemografischen Angaben auch Angaben zum Zugang in die Beratung und Umfang der Beratungstermine, Beratungsthemen und -formate (online, telefonisch oder vor Ort) sowie Weiterleitung an Fachberatungen, andere Angebote oder andere Stellen.

Die Daten und Informationen der Beratungsdokumentation werden für einen bestimmten Zeitraum (quartalsweise, jährlich) aufbereitet und in Fachberichten zusammengefasst. Die Erhebungs- und Auswertungsinhalte darin erstrecken sich auf folgende Merkmale:

- Anzahl und Summe der Beratungen (beratene Personen, inkl. Beratungstermine).
- Auswertungen nach den soziodemografischen Grunddaten der beratenen Personen (u. a. Alter, Bildungsgrad, Berufs-/Studienabschluss und/oder vorhandene Qualifikationen und Kompetenzen, Status der Beschäftigung (berufstätig oder erwerbslos/arbeitslos), Erwerbserfahrungen, sonstige vorhandene (Teil-)Qualifikationen und Weiterbildungen).

- Auswertung der durchgeführten Beratungen nach Beratungsthemen sowie Erreichen von Ziel- und Bedarfsgruppen der Beratung zu Bildung und Beruf.
- Erhebung zur Nutzung zusätzlicher Leistungen (nach Art, Umfang und Dauer).
- Auswertungen nach den Beratungsergebnissen zum Abschluss der Beratung – Einschätzung durch Beratende in Verbindung mit den Beratungsthemen und -leistungen (→ Kap. 1.).

Die Erhebung und Auswertung erfolgt nach den Grundsätzen der Dokumentation, unter Einhaltung des Datenschutzes und der Datensicherheit.

5.2 Effekte und Wirkungen der Beratung

Für eine qualitative Bewertung in Bezug auf Effekte und Wirkungen der Beratung werden die Beratenen nach Abschluss der Beratung gemäß der Zielsetzung und den Ergebnisindikatoren befragt. Die (standardisierte) Befragung erfolgt mittels eines Online-Feedback-Tools oder per Papierbogen. Die Teilnahme an der Befragung ist transparent, freiwillig und anonym.

Ziel der Befragung ist es, die Effekte und Wirkungen der Beratung im Hinblick auf die Umsetzung des Beratungsergebnis (Bildungs- und/oder Berufsaktivitäten) und die Erhöhung der beruflichen Handlungsfähigkeit (im Sinne eines Empowerment-Ansatzes) mit Hilfe des IOSM-Modells sichtbar zu machen und zu messen.⁴³ Deshalb wird nach dem Grad der Veränderungen und der Umsetzungskompetenz in Bezug auf die individuellen Beratungsziele und mögliche Veränderungsprozesse nach der erfolgten Beratung gefragt. Weiterhin wird auch die Zufriedenheit mit den Rahmenbedingungen betrachtet.

Die Beratenen können den Online-Fragebogen direkt nach Abschluss der Beratung oder später ausfüllen. Sie erhalten dazu einen Link bzw. einen QR-Code zugesandt oder ausgehändigt. Zusätzlich besteht die Option der schriftlichen Ausfüllung und des Einwurfs des Fragebogens auf Papier in der Beratungseinrichtung (räumlich separat). Der Zweck, die Ziele, der Aufwand und die Bedingungen der standardisierte Befragung werden zu Beginn und zum Abschluss der Beratung durch die Berater:innen erläutert und begründet.

Über die Befragung lässt sich überprüfen und einschätzen, ob die Ziele und die gewünschte Wirkung in Verbindung mit Beratungsergebnissen (→ Kap 1.2) erreicht wurden. Die Ergebnisse der Befragungen werden insgesamt und pro Beratungseinrichtung quartalsweise und jährlich in einem Fachbericht zusammengefasst und ausgewertet.

⁴³ Vgl. Österreichisches Institut für Berufsbildungsforschung (2021). Panelerhebung der Bildungsberatung Österreich.

5.3 Auswertungen und Berichte

Die Ergebnisse aus der Evaluation werden analysiert, zusammengeführt, dokumentiert und im Netzwerk in Hinblick auf die Zielerreichung und die Weiterentwicklung der Beratung zu Bildung und Beruf quartalsweise und jährlich bewertet.

Die regelmäßigen Auswertungen erfolgen in Hinblick auf die Nachfrage und Bedarfe, den Nutzen, die Effizienz und auf die Effekte und Wirkungen von Bildungs- und Weiterbildungsberatung. Sie dienen zur Berichtslegung über die realisierten Leistungen und Ergebnisse der Beratung zu Bildung und Beruf und darüber zur Legitimation gegenüber den Auftraggebenden, der Öffentlichkeit sowie den interessierten Akteur:innen. Die Auswertungen dienen des Weiteren als Grundlage für Verbesserungs- und Qualitätsentwicklungsmaßnahmen (→ Kap 4) des Angebots und des Konzepts der Beratung zu Bildung und Beruf.

Für den jährlich erscheinenden „Beratungsmonitor“ zu Bildung und Beruf werden diese Ergebnisse aufbereitet und zusammengefasst der Öffentlichkeit vorgestellt. Der „Beratungsmonitor“ wird sowohl online auf der Programm-Webseite www.beratung-bildung-beruf.berlin als auch per Printausgabe veröffentlicht.

6. Öffentlichkeitsarbeit und Kommunikation

In der langen Zeit des Bestehens der Berliner Beratungsressourcen (→ Präambel) hat sich die unabhängige und individuelle Bildungs- und Weiterbildungsberatung einen fachlichen Ruf und ein positives Image erarbeitet – im Unterschied zu kampagnengeleiteten und zielgruppenorientierten Beratungsangeboten oder auch zur klassischen Berufsberatung und Arbeitsvermittlung der Arbeitsagenturen und Jobcenter. Dies führte zu einer stabilen Nachfrage und Anerkennung bzw. hohen Wertschätzung gegenüber der Beratungsleistung und dem -verständnis.

Die Einführung einer neuen Dachmarke und des neuen Konzepts für die Öffentlichkeitsarbeit ab dem Jahr 2016 orientierte sich an den Fragen: Was soll (Botschaft), wem (Adressat:innen), warum (Begründung), auf welchen Wegen (Medien und Mittel), wie (Methode) und mit welchen beabsichtigten Effekten mitgeteilt und angeboten werden?

Ausgangspunkt und Grundlage dafür ist ein eingeführtes Corporate Design. Die Dienstleistung „Beratung zu Bildung und Beruf“ soll zu einer Marke bzw. zu einem Begriff werden, um das Angebot in seiner Bedeutung auszubauen und die Bekanntheit zu erhöhen.

6.1 Corporate Design

Ziel des Corporate Designs ist es, die öffentliche Wahrnehmung und eine Wiedererkennbarkeit zum Produkt bzw. zur Dienstleistung „Beratung zu Bildung und Beruf“ in Berlin – im Sinne eines Alleinstellungsmerkmals – zu verbreiten, zu vermitteln und zu erhöhen. In der Öffentlichkeit und in den unterschiedlichen sozialen Milieus soll über die Marke und die öffentliche Darstellung sowie über das Marketing eine positiv konnotierte Reputation⁴⁴ geschaffen und eine breite Bekanntheit und Wiedererkennbarkeit zur Leistung und dem Inhalt erreicht werden.

Die Bürger:innen in Berlin sollen sich von der Dienstleistung und den Darstellungen bzw. Informationen angesprochen fühlen und wissen, zu welchem Zweck und zu welchen Anliegen bzw. Fragen sie die Beratung zu Bildung und Beruf nutzen können. Ein positives öffentliches Erscheinungsbild und Image der „Beratung zu Bildung und Beruf“ soll sich etablieren.

Das Logo „Beratung Bildung und Beruf“ ist zentraler Bestandteil des Corporate Designs und ermöglicht eine Identifizierung des Beratungsangebots in allen Darstellungen als öffentlich geförderte Dienstleistung im Land Berlin. Das Logo ist Symbol und Kennzeichen für die „Beratung zu Bildung und Beruf“ in Berlin nach innen wie nach außen. Es dient der Authentifizierung und ist Merkmal für eine qualitätsvolle Beratungsdienstleistung.

⁴⁴ Positiv bewertete Merkmale für die öffentlich geförderte Bildungs- und Weiterbildungsberatung können sein: vertraulich, neutral, sanktionsfrei, unabhängig, freiwillig, qualitativvoll und unbürokratisch, kostenfrei, mehrsprachig, offen für alle.

Weitere Bestandteile des Corporate Designs sind ein wiedererkennbares Layout für die Außendarstellung und in der Öffentlichkeitsarbeit, inklusive einer eigenen Schrift. Darüber hinaus werden mehrere zentrale Botschaften und Aussagesätze wie zum Beispiel „Gut informiert und beraten zu Bildung und Beruf in Berlin“ oder Slogans wie „Eigene Perspektiven erweitern“ in der öffentlichen Kommunikation gezielt eingesetzt.

Mit diesen Bestandteilen soll zudem eine Unterscheidung zu anderen Beratungsangeboten und -services erreicht und zugleich das positive Image einer eindeutig identifizierbaren und wiedererkennbaren Leistung als Marke gesichert werden.

6.2 Öffentlichkeitsarbeit

Um die Dienstleistung und das öffentlich geförderte Angebot der Beratung zu Bildung und Beruf in ihrem Zweck, ihrem Charakter und ihrer Funktion stärker in der Öffentlichkeit bekannt zu machen, werden kontinuierlich Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit (u. a. Werbung und Teilnahmen an Veranstaltungen) und Kommunikation durch die Beratungseinrichtungen (u. a. lokale und bezirkliche Kooperationen und Vernetzung) und die Begleitstrukturen geplant und umgesetzt. Im Netzwerk werden die Maßnahmen abgestimmt und weiterentwickelt.

Die Beratungsangebote und -leistungen der „Beratung zu Bildung und Beruf“ werden über die Webseite www.beratung-bildung-beruf.berlin angeboten und beworben. Die Webseite bietet Informationen und Materialien für Menschen, die eine passende Beratung suchen und einen Beratungstermin online oder telefonisch vereinbaren möchten. Über das Portal werden zudem die Grundlagen und das Konzept der unabhängigen und kostenfreien Bildungs- und Weiterbildungsberatung in Berlin präsentiert und dargestellt. Die Webseite ist Bestandteil der zentralen Öffentlichkeitsarbeit und des Marketings sowie Teil der Akquise von Beratungsteilnehmenden. Zugleich ist sie Teil des Corporate Designs und mit der Marke identifizierbar.

Die Ziele für die Öffentlichkeitsarbeit und das Marketing beinhalten:

- Die öffentliche Dienstleistung „Beratung zu Bildung und Beruf“ soll in Form eines einheitlichen Angebotsdesigns berlinweit dargestellt, mittels ausgewählter Medien und Werbeprodukte beworben und an den diversen Beratungsstandorten kommuniziert werden.
- Das Angebotsdesign soll eindeutig, sichtbar, ansprechend und wiedererkennbar gestaltet sein. Dabei sollen Inhalt, Ziele und Güte verdeutlicht werden und in der öffentlichen Kommunikation zum Tragen kommen.
- Das Beratungsangebot soll mit den Leistungsmerkmalen (individuell, unabhängig, vertraulich, freiwillig, kostenfrei) in der Öffentlichkeit sichtbar sein und verstanden werden. Die gestiegene Bekanntheit soll auch die Nachfrage aktivieren.

- Die Beratungskundinnen und -kunden sollen im Verständnis von Transparenz und Verbraucher:innenschutz im Vorhinein über die Voraussetzungen und Bedingungen des Beratungsangebots und der Nutzung in Kenntnis gesetzt werden. Schriftliche und Informationen wie Flyer und Checklisten zur Beratung auf der Webseite und mündliche Informationen im Rahmen der Terminvereinbarung dienen zugleich als individuellen Vorbereitung auf eine Beratung und können den Nutzen der Beratung erhöhen.
- Die Informations- und Werbematerialien für die Beratung zu Bildung und Beruf (u. a. Flyer, Checklisten, Webseite, Rollup, Plakate sowie Werbematerialien bis hin zu Präsentationen für Veranstaltungen) sind nach dem einheitlichen Layout (inhaltlich und optisch) gestaltet und werden zentral bereitgestellt.
- Die Anforderungen an die Öffentlichkeitsarbeit und die einzelnen Bestandteile sind in einer Anlage zu diesem Fachkonzept beschrieben. In der Designrichtlinie sind die Vorgaben an das Layout für alle beteiligten Organisationen festgelegt (→ Kap. 2). Die Beratungseinrichtungen agieren im Rahmen ihrer lokalen oder fachbezogenen Öffentlichkeitsarbeit nach diesen Leitlinien und in Abstimmung mit der fachlichen Koordination.

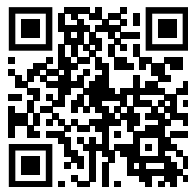
Quellen und Verweise

- Bundesministerium für Arbeit und Soziales (2023): Gesetz zur Stärkung der Aus- und Weiterbildungsförderung (Regierungsentwurf 29.03.2023)
- Bundesministerium für Arbeit und Soziales (2022): Fachkräftestrategie der Bundesregierung.
- Bundesministerium für Arbeit und Soziales und das Bundesministerium für Bildung und Forschung (2022): Nationale Weiterbildungsstrategie. Kontinuität und Aufbruch.
- Bundesministerium für Arbeit und Soziales und das Bundesministerium für Bildung und Forschung (2021): Nationale Weiterbildungsstrategie. Umsetzungsbericht
- Bundesministerium für Arbeit und Soziales und das Bundesministerium für Bildung und Forschung (2019): Nationale Weiterbildungsstrategie.
- Bundesministerium Arbeit und Soziales (2016): Handlungsempfehlungen der Plattform „Digitale Arbeitswelt“ zur beruflichen Weiterbildung.
- Bundesministerium für Bildung und Forschung (2008): Empfehlungen des Innovationskreises Weiterbildung für eine Strategie zur Gestaltung des Lernens im Lebenslauf.
- Bundesministerium für Bildung und Forschung (2004): Schlussbericht der unabhängigen Expertenkommission zur Finanzierung Lebenslangen Lernens Der Weg in die Zukunft.
- Cedefop – European Centre for the Development of Vocational Training (2005): Verbesserung der Politik und Systeme der lebensbegleitenden Bildungs- und Berufsberatung.
- Deutscher Bundestag (2021): Bericht der Enquete-Kommission des Deutschen Bundestags. Berufliche Bildung in der digitalen Arbeitswelt.
- Europäische Kommission (2021): Entschließung des Rates zu einer neuen europäischen Agenda für die Erwachsenenbildung 2021-2030. (2021/C 504/02).
- Europäische Kommission (2008): Ratsentschlösungen zur lebensbegleitenden Beratung. Entwurf einer Entschließung des Rates und der im Rat vereinigten Vertreter der Regierungen der Mitgliedstaaten zu einer besseren Integration lebensumspannender Beratung in die Strategien für lebenslanges Lernen (15030/08).
- Europäische Kommission (2000): Memorandum über lebenslanges Lernen.
- Kultusministerkonferenz KMK (2016): Handreichung „Bildung in der digitalen Welt“.
- k.o.s GmbH (2014): Dokumentation zum Netzwerktag Qualifizierungsberatung. <https://www.kos-qualitaet.de/publikationen/netzwerktag-qualifizierungsberatung/>
- Land Berlin (07.06.2021): Erwachsenenbildungsgesetz Berlin (EBiG).
- Osnabrücker Erklärung zur beruflichen Bildung als Motor für den Wiederaufbau und den gerechten Übergang zu einer digitalen und ökologischen Wirtschaft (2020).

- OECD Organization for Economic Cooperation and Development (2022): Zukunftssichere Weiterbildung in Berlin, Deutschland, OECD-Publishing, Paris.
- OECD Organization for Economic Cooperation and Development (2022): Career Guidance for Low-Qualified Workers in Germany, Getting Skills Right, OECD-Publishing, Paris.
- OECD Organization for Economic Cooperation and Development (2004): Career Guidance and Public Policy: bridging the gap. Paris.
- Österreichisches Institut für Berufsbildungsforschung (öibf) Mayerl, M., Gugitscher, K. (2021). Effekte-Nutzen-Wirkung in der Bildungsberatung. Panelerhebung 2019/21 der Bildungsberatung Österreich. Bericht an das Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung. Wien.
- Schröder, F., Schlögl, P. (2014): Weiterbildungsberatung. Qualität definieren, gestalten, reflektieren. In: Deutsches Institut für Erwachsenenbildung (Hg.): Perspektive Praxis. wbv Bielefeld.
- Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales Berlin (2018): Fachkonzept zur mobilen Bildungsberatung für geflüchtete Menschen in Berlin (MoBiBe). Version 2.2.
- Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Frauen Berlin (2011): Berliner Masterplan Qualifizierung. Bildung tut gut.

Mitgeltende Anlagen zum Fachkonzept

- Leitbild der Beratung zu Bildung und Beruf (veröffentlicht auf der Webseite beratung-bildung-beruf.berlin)
- Corporate Design Richtlinie zu Beratung zu Bildung und Beruf
- Anlage: Fragebogen Beratene (Varianten)
- Anlage: Aufgaben und Kompetenzen im Beratungsprozess der Bildungsberatung.
- Anlage: Beratung zu Bildung und Beruf – barrierefrei
- Leitfaden zum QBM-Verfahren (geltende Version)



www.beratung-bildung-beruf.berlin

FACHKONZEPT Beratung zu Bildung und Beruf

Version 2.0
Stand: 05.2023