QUALITÄTSSTANDARDS – AUSGEWÄHLTE DIMENSIONEN UND INDIKATOREN AUS DEM BEQU-KONZEPT

Q-Standard	Indikatoren für beraterische Handeln	Indikatoren fürs Handeln der Beratungsorganisation
Übergreifend: Orientierung am Ratsuchenden	■ Beratende orientieren sich an den individuellen Voraussetzungen, Anliegen und Werten der Ratsuchenden und beziehen deren soziokulturellen Hintergrund ein. ■ Beratende verfolgen keine Ziele, die im Widerspruch zu den Interessen der Ratsuchenden stehen. ■ Beratende weisen Ratsuchende darauf hin, wenn ihre Anliegen/Interessen in einem Spannungsfeld zu den Zielen oder dem Auftrag der Beratungsorganisation stehen.	■ Die Führung der Beratungsorganisation richtet die Beratungsangebote, Formate, Inhalte und Methoden im Rahmen ihres jeweiligen Auftrags an den Anforderungen der Zielgruppen aus.
Übergreifend: Freiwilligkeit	■ Beratende fördern die Bereitschaft und Fähigkeit der Ratsuchenden, sich offen und freiwillig auf das Beratungsangebot einzulassen, insbesondere in Fällen, in denen die Inanspruchnahme nicht auf eigenen Wunsch erfolgt. ■ Beratende erläutern den Ratsuchenden, sofern die Beratung aufgrund gesetzlicher Regelungen erforderlich ist, mögliche (Rechts-)folgen, die sich aus dem Beratungsergebnis oder aus einer Nichtteilnahme ergeben können. ■ Beratende thematisieren ggf. ihre beratende und ihre administrative Rolle und machen notwendige Rollenwechsel transparent.	■ Die Führung der Beratungsorganisation fördert die Inanspruchnahme von Beratung, indem sie sicherstellt, dass Ratsuchende in verständlicher Weise über ihre Rechte und Pflichten und den persönlichen Nutzen einer Beratung aufgeklärt werden. ■ Die Führung der Beratungsorganisation ermöglicht auch in Sanktionskontexten Freiräume für selbstbestimmtes beraterisches Handeln, das sich an den Bedürfnissen der Ratsuchenden orientiert.
Prozessbezogen: Beratungsförderliche Beziehungsgestaltung	■ Beratende schaffen einen Rahmen und eine Atmosphäre, in denen sich Ratsuchende sicher und ernst genommen fühlen und sich auf die gemeinsame Beratungsarbeit einlassen können. ■ Beratende gestalten den Beratungsverlauf, die Kommunikation, die Methodenwahl etc. so, dass sie für die Ratsuchenden verständlich und nachvollziehbar sind, und besprechen Struktur, Ablauf und Methoden der Beratung. ■ Beratende sind authentisch, empathisch und bringen den Ratsuchenden Respekt und Wertschätzung entgegen.	■ Die Führung der Beratungsorganisation sorgt dafür, dass das Auftreten der Beratungsorganisation als Ganze den Aufbau und die Aufrechterhaltung einer förderlichen Beziehung zu den Ratsuchenden unterstützt, und trifft Vorkehrungen, dass alle Mitarbeiter/-innen die Ratsuchenden respektvoll behandeln. ■ Die Führung der Beratungsorganisation gewährleistet die für eine beratungsförderliche Beziehungsgestaltung optimalen Rahmenbedingungen und Ressourcen.
Berater/-innenkompetenz: Anerkanntes Kompetenzprofil/Qualifizierung	■ Beratende verfügen über beraterische Kompetenzen im Sinne eines anerkannten Kompetenzprofils für die Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung. Das Kompetenzprofil muss auch das notwendige feldspezifische Fachwissen beschreiben. ■ Beratende bilden sich in den für das jeweilige Beratungsfeld relevanten Wissensgebieten und hinsichtlich ihrer beratungsrelevanten Kompetenzen weiter.	■ Die Führung der Beratungsorganisation stellt sicher, dass die Beratung von kompetenten, professionell arbeitenden Beratenden durchgeführt wird. ■ Die Führung der Beratungsorganisation gewährleistet den Mitarbeiter/-innen einen angemessenen und in der Organisation vereinbarten Anspruch auf Weiterbildung und Supervision oder ähnliche Formen der Praxisreflexion.
Organisationsbezogen: Leitbild/Struktur/Prozesse/Kommunikationskultur	■ Beratende kennen das Leitbild ihrer Organisation und richten ihre Beratung daran aus; sie beteiligen sich aktiv an dessen Weiterentwicklung. ■ Beratende beteiligen sich aktiv an der Optimierung der Strukturen und Prozesse ihrer Organisation und pflegen eine kooperative Kommunikationskultur.	■ Die Führung der Beratungsorganisation stattet die Beratung im Hinblick auf Räumlichkeiten, einen vertraulichen Gesprächsrahmen, Kommunikationstechnik sowie personelle und zeitliche Kapazitäten so aus, dass die Beratung im Sinne dieser Qualitätsstandards und der Ziele des Beratungsangebots gestaltet werden kann.
Gesellschaftsbezogen: Teilhabe/Gleichstellungsziele	■ Die Beratenden reflektieren ihre Handlungsmöglichkeiten für gesellschaftliche Teilhabe und bringen diese fall- und situationsangemessen in die Beratung ein. ■ Die Beratenden sensibilisieren die Ratsuchenden für geschlechts- und kulturbezogene Vorurteile und unterstützen sie darin, mit diesen angemessen umzugehen.	■ Die Führung der Beratungsorganisation unterstützt die teilhabepolitischen Ziele von Beratung durch entsprechende Verankerung in ihren Geschäftszielen/Leitbild. ■ Die Führung der Beratungsorganisationschafft die personellen und organisationalen Rahmenbedingungen für eine an Teilhabe und Gleichstellung orientierte Beratung.

Quelle: *nfb*, Forschungsgruppe Beratungsqualität im Institut für Bildungswissenschaft der Ruprecht-Karls Universität Heidelberg (2014): Professionell beraten mit dem BeQu-Konzept. Instrumente zur Qualitätsentwicklung der Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung,. S. 13 ff