

Praxisordner Beratung

Themen, Vorgehensweisen, Erfahrungen



Erstellt im Rahmen des Verbundprojekts „VHS – Ort für Bildung und Beratung. Beratungsfelder sichtbar machen und aufbauen, übergreifendes Beratungsverständnis entwickeln, Qualität fördern“. Verbund: VHS Frankfurt, VHS Wiesbaden und KVHS Groß-Gerau (Projektlaufzeit: 01.03.2018 – 31.12.2020)

Praxisordner Beratung

Themen, Vorgehensweisen, Erfahrungen

Impressum

© Volkshochschule Frankfurt am Main, 2020

Alle Abbildungen gehören, insofern nicht anders gekennzeichnet, der Volkshochschule Frankfurt am Main.

Herausgeber

Volkshochschule Frankfurt am Main
Sonnemannstraße 13, 60314 Frankfurt am Main
Telefon 069 212 – 71501
Fax 069 212 – 71500
Email vhs@frankfurt.de
Internet vhs.frankfurt.de

Verantwortlich

Dr. Arijana Neumann
Telefon 069 212 – 73766
Email arijana.neumann.vhs@stadt-frankfurt.de

Weitere Mitwirkende

Leila Robel

Lektorat

Norma Schneider

Layout

Ingo Thiel

Gesamtherstellung

Druck- und Verlagshaus Zarbock GmbH & Co. KG, Frankfurt am Main

Die Volkshochschule Frankfurt am Main ist eine Einrichtung des öffentlichen Bildungswesens und Eigenbetrieb der Stadt Frankfurt am Main. Registriert beim Amtsgericht Frankfurt am Main HR A 30211.

Vorsitzende der Betriebskommission:
Stadträtin Sylvia Weber, Dezernat Integration und Bildung

Inhalt

Einleitung	6
Überblick	7
Projektvorstellung	10
Beschreibung von Beratungsfeldern	13
Qualität der Beratung	18
Entwicklung und Sicherung der Qualität der Beratung	
Die verschiedenen Qualitätsbausteine	19
Anforderungen an beratendes Personal	
Praxisbericht der KVHS Groß-Gerau	30
Fachteam Beratung und Ausbau einer hausinternen Verweisstruktur	
Praxisbericht der KVHS Groß-Gerau	35
Ausbau der Beratungsqualität durch Fortbildung	
Entwicklung von individualisierten Inhouse-Curricula für Beratung	39
Ausbau der Beratungsfelder	48
Aufbau der Zusammenarbeit des Projekts mit dem „Fachbereich Deutsch als Fremd-/Zweitsprache (DaF/DaZ)“	
Erschließung des Themas im Projektverbund	49
Ausgangslage, Erarbeitung von Problemlagen und Bildung erster Hypothesen mit dem „Fachbereich Deutsch als Fremd-/Zweitsprache (DaF/DaZ)“	
Praxisbericht der VHS Frankfurt	51
Das neue Beratungsfeld „Perspektivberatung“ entsteht	
Praxisbericht der VHS Frankfurt	54
Beratung für Teilnehmende mit sehr niedrigen Deutschkenntnissen	
Praxisbericht der VHS Frankfurt	64
Konzeptionelle Bausteine für die Beratung von Migrant/-innen in den Ausbildungs- und Arbeitsmarkt	78

Marketing von Beratungsdienstleistungen	88
Aspekte der Marketingplanung für VHS-Beratungsdienstleistungen	89
Anhang	98
Literatur	99
Anhang 1	
Raster: Beratungsfelder sichtbar machen	101
Anhang 2	
Dokumentation Beratungsverlauf	105
Anhang 3	
Arbeitshilfe Beratungsverständnis	107
Anhang 4	
Poster der RQZ-Abschlussarbeiten	115
Anhang 5	
Kollegialer Austausch in Form einer Praxisberatung in der Gruppe	119
Anhang 6	
Verweisbogen der Beratung an der KVHS Groß-Gerau	121
Anhang 7	
„Aufgaben-Check“: Formalitäten im Berater/-innen-Team	123
Anhang 8	
Flyer der Beratungsangebote an der KVHS Groß-Gerau	125
Anhang 9	
Bilder der Bedarfserhebung im NWZ	127
Anhang 10	
Flyer der Beratung für Teilnehmende mit sehr niedrigen Deutschkenntnissen an der VHS Frankfurt	130
Anhang 11	
Aufgabenprofil zur Durchführung eines Schreibbüros (ohne Beratungsaufgaben)	132
Anhang 12	
MARKETING-MIX: „5 P“	133
Stichwortverzeichnis	134



Einleitung

Überblick

Nutzung und Aufbau des vorliegenden Praxisordners

Der Praxisordner wurde erstellt, um Erfahrungen und Erkenntnisse des Projekts „VHS – Ort für Bildung und Beratung“ (gefördert durch den Hessischen Weiterbildungspakt) gebündelt darzustellen und Handlungsempfehlungen für alle diejenigen, die ihr Beratungsangebot in ähnlicher Weise entwickeln möchten, abzuleiten. Er dient dazu, Wissen zu explizieren und es in gebündelter Form für weitere Personen und Organisationen zugänglich zu machen. Der Ordner richtet sich sowohl an operativ Beratende, als auch konzeptionell mit Beratung Beschäftigte und VHSen, die ein Beratungsangebot aufbauen wollen. Leser/-innen können den Beschreibungen entnehmen, wie in den einzelnen Schwerpunkten vorgegangen wurde, welche Werkzeuge eingesetzt wurden und welche Erfahrungen die Beteiligten im Projekt damit gemacht haben: Was hat sich bewährt? Was würden wir heute anders machen? Diese Erfahrungen lassen sich von den Leser/-innen mit eigenem Wissen verknüpfen und nach einer Reflexion in die eigene Praxis integrieren.

Zu Beginn des Ordners wird das Projekt mit seinen Zielen und Ergebnissen sowie Informationen zur konkreten Durchführung vorgestellt.

Um sich den Gegenstand des Projekts genauer deutlich zu machen, begannen die beteiligten Projektpartner/-innen mit einer Beschreibung bereits bestehender Beratungsfelder, die im zweiten Beitrag dargelegt wird. In diesem Beitrag zur **Beschreibung von Beratungsfeldern** erfolgt zunächst eine Definition von Beratungsleistungen, woraufhin vorgestellt wird, wie verschiedene Beratungsfelder voneinander abgegrenzt werden können.

Nach dieser Einleitung folgt ein Schwerpunkt des Projekts, die Entwicklung und Sicherung von Qualität. Das erste Kapitel setzt sich mit den Grundlagen der **Entwicklung und Sicherung** der Qualität von Beratung sowie den verschiedenen Bausteinen eines Qualitätsmodells auseinander. Nachdem der Frage nachgegangen wird, welcher Nutzen hinter der Qualitätsentwicklung liegt, wird diese anhand verschiedener Phasen vorgestellt. Dazu gehören die Bausteine Dokumentation und Evaluation, die Formulierung von Zielen, die Entwicklung eines Beratungsverständnisses sowie die Fortbildung und Qualifizierung von Mitarbeitenden.

Das Kapitel **Anforderungen an beratendes Personal** bezieht neben Erfahrungen aus der Praxis auch theoretische Überlegungen ein und greift dabei insbesondere auf die pädagogischen Handlungsformen nach Knoll (2008) zurück: Informieren, anleiten und beraten. Zudem wird im Beitrag das Bewerten als zentrale Handlungsform der eigenen Praxis ergänzt. Indem diese vier als flexible Handlungsformen voneinander abgegrenzt werden, kann ein besseres Verständnis für die eigene Rolle und das Verhältnis zwischen Berater/-in und Ratsuchenden gewonnen werden. Der Beitrag endet mit einem Beratungsverständnis des Berater/-innenteams der KVHS Groß-Gerau, das aus diesen theoretischen Überlegungen abgeleitet wurde.

Das Kapitel **Fachteam Beratung und Ausbau einer hausinternen Verweisstruktur** beschreibt die Entstehung und die Aufgaben des Fachteams Beratung in Groß-Gerau sowie die dort erarbeitete hausinterne Verweisstruktur. Das Fachteam sichert den gegenseitigen Austausch der Berater/-innen, der es einerseits ermöglicht, die eigene Beratungspraxis beispielsweise über konkrete Fallarbeit zu reflektieren, andererseits eine Art internes Netzwerk schafft, welches ein

Bewusstsein über die hausinternen Beratungsangebote und somit interne Verweise ermöglicht. Beide Faktoren steigern die Qualität der Beratung.

Das Kapitel **Ausbau der Beratungsqualität durch Fortbildung** stellt in Wiesbaden entwickelte personalqualifizierende Curricula vor, die auch auf andere VHSn übertragbar sind, die ihre Mitarbeitenden im Bereich Beratung weiterqualifizieren möchten. Vorgestellt werden drei Curricula, die folgende Ziele haben: Die Entwicklung eines gemeinsamen Beratungsverständnisses, die Qualifizierung von Verwaltungsmitarbeiter/-innen sowie die Qualifizierung von Berater/-innen. Alle Curricula beinhalten Lerninhalte, Lernziele und Methoden.

Es folgt der nächste Schwerpunkt des Projekts: Der Ausbau von Beratungsfeldern, der sich vor allem auf die Beratung von Geflüchteten und Migrant/-innen bezieht. Zunächst finden sich hier zwei kurze Kapitel, die den Aufbau der Zusammenarbeit mit dem Fachbereich Deutsch als Fremd-/Zweitsprache sowie die Erarbeitung der Grundlagen des Deutschkurssystems und mögliche Problemlagen für Kursteilnehmende beleuchten. Resultierend aus diesen Überlegungen sind in Frankfurt zwei Beratungsangebote entstanden.

Im Folgenden finden sich drei Berichte, die die Entstehung, Durchführung und Weiterentwicklung von Beratungsangeboten für Migrant/-innen und Geflüchtete beschreiben. Im Beitrag **Das neue Beratungsfeld „Perspektivberatung“ entsteht** liegt der Fokus auf der detaillierten Problemanalyse und Hypothesenbildung hinsichtlich des Übergangs zwischen verschiedenstufigen Deutschkursen, an welchem das Beratungsangebot ansetzen soll. Der Beitrag hat weniger die konkrete Beratungspraxis im Fokus als vielmehr die vorangegangene Konzeptentwicklung, die am Beginn jedes Beratungsangebots steht. Er erweist sich als besonders gewinnbringend für all diejenigen, die am Anfang der Entwicklung von Beratungsangeboten stehen indem er spannende Fragen aufwirft: Welches Problem liegt vor auf das wir mit unserem Beratungsangebot reagieren wollen? Welche alternativen/ergänzenden Strategien gibt es zur Entwicklung eines Beratungsangebotes? Weiterhin werden die Bewerbung des Angebots in Kursen, die konkrete Durchführung und die Problemlagen der Teilnehmenden sowie die Evaluation des Angebots beschrieben.

Der Praxisbericht zur **Beratung für Teilnehmende mit sehr niedrigen Deutschkenntnissen** in Frankfurt thematisiert die dem Angebot vorangegangene Bedarfserhebung, die durch einen Infostand und eine Umfrage mit Kursteilnehmenden und Kursleitenden erfolgte. Weiterhin wird die Bewerbung des Angebots sowie die Gestaltung des Beratungsgesprächs beschrieben. Hier findet sich eine Vielzahl von praktischen Hinweisen für die Kommunikationsgestaltung, insbesondere mit dem Hinblick auf mögliche Sprachbarrieren. Im letzten Teil des Berichts erfolgt eine Auswertung des erprobten Angebots, beispielsweise hinsichtlich der Beratungsanliegen oder des Wegs in die Beratung.

Der dritte Bericht stammt aus Wiesbaden und beschreibt **Konzeptionelle Bausteine für die Beratung von Migrant/-innen in den Ausbildungs- und Arbeitsmarkt**. Hier wird dargelegt, wie die Bildungsberatung des HESSENCAMPUS Wiesbaden durch ausgewählte Themen und Netzwerkooptionen erweitert wurde, um spezifisch auf die Anliegen von Migrant/-innen eingehen zu können. Der Bericht schließt mit einer Ansprachestrategie für die Zielgruppe.

Es folgt der letzte Schwerpunkt des Projekts, Marketing von Beratungsdienstleistungen. Im Kapitel **Aspekte der Marketingplanung für VHS-Beratungsdienstleistungen** werden zunächst die Besonderheiten von Marketing von Beratungsdienstleistungen als immaterieller Dienstleistung beschrieben. Es folgt die Vorstellung eines speziell auf Weiterbildungseinrichtungen abgestimmten Modells zur Erstellung eines Marketingkonzeptes, aus welchem die Schritte der Situationsanalyse sowie der strategischen und der operativen Marketingplanung ausführlich dargestellt werden.

Ein Stichwortverzeichnis ermöglicht es, den Praxisordner gezielt nach Themen zu durchsuchen und Beiträge daraufhin querzulesen.

In einem Anhang finden sich die wichtigsten verwendeten Dokumente und Materialien, die den Transfer in andere VHSn und Organisationen ermöglichen sollen.

Wir wünschen eine anregende Lektüre und freuen uns selbstverständlich über Rückmeldungen!

Für das Projektteam

Beate Plänklers, Robert Baric, Nathalie Diekow, Gabriele Mirsch, Judith Pekol, Leila Robel und Nina Thamm

Kontaktdaten

Beate Plänklers, ehemals VHS Frankfurt: [✉ bplaenkers@gmail.com](mailto:bplaenkers@gmail.com)

Robert Baric, VHS Wiesbaden: [✉ rbaric@vhs-wiesbaden.de](mailto:rbaric@vhs-wiesbaden.de)

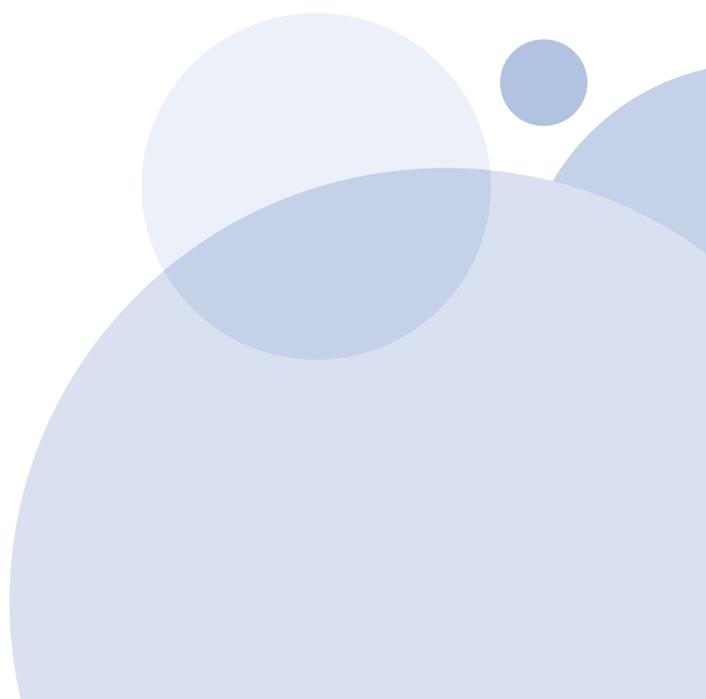
Nathalie Diekow, VHS Frankfurt: [✉ nathalie.diekow.vhs@stadt-frankfurt.de](mailto:nathalie.diekow.vhs@stadt-frankfurt.de)

Gabriele Mirsch, KVHS Groß-Gerau: [✉ gabriele.mirsch@kvhsgg.de](mailto:gabriele.mirsch@kvhsgg.de)

Judith Pekol, KVHS Groß-Gerau: [✉ judith.pekol@kvhgg.de](mailto:judith.pekol@kvhgg.de)

Leila Robel, VHS Frankfurt: [✉ leila.robel.vhs@stadt-frankfurt.de](mailto:leila.robel.vhs@stadt-frankfurt.de)

Nina Thamm, VHS Frankfurt: [✉ nina-laura.thamm.vhs@stadt-frankfurt.de](mailto:nina-laura.thamm.vhs@stadt-frankfurt.de)



Projektvorstellung

Beate Plänklers

Hintergrund, Projektidee und Ziele

Mit der Etablierung eines ausgewiesenen Angebots an Bildungsberatung im Rahmen der Initiative HESSENCAMPUS verfügen viele Volkshochschulen in Hessen über ein nachgefragtes und in neue Organisationsformen gefasstes Bildungsberatungsangebot. Darüber hinaus und unabhängig davon erbringen Volkshochschulen vielfältige Beratungsleistungen, die häufig in das Kursgeschehen, in Maßnahmen oder Anmeldeverfahren integriert und eher implizit als Teil von Bildungsdienstleistungen durchgeführt werden. Hinzu kommt ein von Kursleitenden, Pädagog/-innen und Beratenden als gestiegen wahrgenommener Bedarf an individueller Beratung für Teilnehmende und Adressat/-innen bestimmter Angebotsbereiche. Dazu gehören unter anderem Menschen mit Bedarf und Interesse am Deutscherwerb, die sich zukünftig weiter ausdifferenzierenden Bildungs- und Berufswegeoptionen gegenübersehen. Teilnehmende mit Beratungsbedarf finden sich in Maßnahmen und Kursen zur Arbeitsmarktintegration, zur Gesundheitsbildung, zur Alphabetisierung und Grundbildung mit Deutsch als Erst- oder Zweitsprache und mit oder ohne Fluchtgeschichte. Die jeweils spezifische Lebenssituation und der Fokus des Bildungsangebots erfordern meist unterschiedliche Beratungsansätze, die nicht immer in ein Konzept gefasst sind.

Für diese Praxis gilt ein Anspruch, wie er für Volkshochschulen als Beratungsanbieter formuliert ist:

„Volkshochschulen und ihre Mitarbeitenden sind Beratungsexpert/-innen und nicht nur Kursanbieter/-innen. Beratung in der pluralen und modernen Gesellschaft unterstützt die Lebensplanung und die Bildungsbiografie der/des Einzelnen. Bildungsberater/-innen konzentrieren sich auf die Anliegen der Person und begleiten Übergänge in deren Lebensphasen. Pädagog/-innen lassen sich auf den lebensweltlichen und biografischen Kontext der Lernenden ein.“¹

Hier setzt das Projekt an und will Wege finden, diesen Anspruch einzulösen und zu sichern. Dazu sollen die verschiedenen Beratungsleistungen auch nach außen sichtbar gemacht und ausgewiesen werden können, in ihrer Professionalität gestärkt und in ihrer Qualität entwickelt und gesichert werden.² Das Projekt wurde aus Mitteln des Landes Hessen im Rahmen des Weiterbildungspakts gefördert.

1 Papier des Hessischen Volkshochschulverbandes zum Arbeitsfeld Bildungsberatung an Volkshochschulen, www.vhs-in-hessen.de

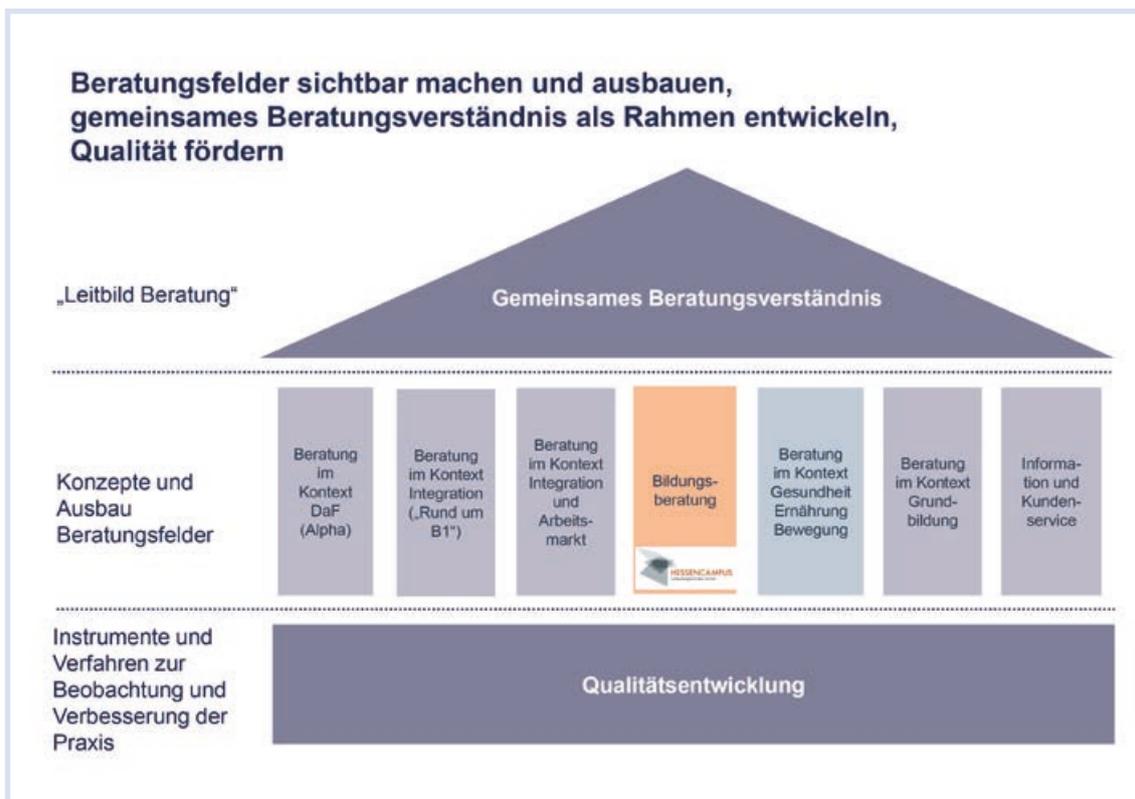
2 Aktualität gewinnt die Weiterentwicklung der Bildungsberatung an Volkshochschulen auch durch die in der neuen DVV-Statistik dokumentierte Absicht, Beratungsleistungen als eigenständige Dienstleistung von VHSn auszuweisen, was dort wiederum die Definition von Beratungsfeldern und ein Monitoring der Beratung voraussetzt.

Projektdurchführung und Ergebnisse

An diesen Zielen ausgerichtet hat der Projektverbund

- die Bildungsberatung in Form zusätzlich geschaffener Beratungsangebote ausgebaut
- die verschiedenen Beratungsleistungen der beteiligten VHSn beschrieben und profiliert
- vorhandene und auf- oder auszubauende Beratungsleistungen miteinander verknüpft
- Konzepte und ein Beratungsverständnis erarbeitet, reflektiert und weiterentwickelt
- Professionalisierung durch Fortbildung und Kompetenzerwerb gestärkt
- Bausteine der Qualitätsentwicklung und -sicherung erarbeitet, ausgetauscht und angewendet
- ein Marketingkonzept für das Beratungsangebot erarbeitet und umgesetzt.

Die folgende Grafik bildet die Ziele des Projekts gebündelt ab. Die Annäherung an ein gemeinsames Beratungsverständnis bietet das Dach für die darunter stehenden Beratungsfelder. Diese sollten jeweils beschrieben, ausgebaut und gegebenenfalls miteinander verknüpft werden. Dies geschah auf der Grundlage einer stetigen Qualitätsentwicklung, deren Bausteine gemeinsam erarbeitet und in den einzelnen VHSn umgesetzt wurden.



Beteiligt waren jeweils in übergreifenden Beratungsteams der VHSn

- Hauptamtliche Berater/-innen
- konzeptionell oder operativ mit Beratungsaufgaben befasste Mitarbeitende der Volkshochschulen
- Kursleitende

Zusammenarbeit im Projektverbund

- Koordinierungsgruppe der jeweils Projektverantwortlichen (4 x jährlich)
- Thematische Workshops (1–2 x jährlich)
- Kollegialer Austausch der Berater/-innen (1–2 x jährlich)
- Abschlusskonferenzen zu den thematischen Schwerpunkten des Projekts (1 x jährlich)

Diese übergreifenden Veranstaltungen im Verbund fanden jährlich wechselnd an den Standorten der beteiligten Volkshochschulen statt, die Abschlusskonferenzen waren offen für alle Interessierten (auch „VHS-Externe“).

Beschreibung von Beratungsfeldern

Nathalie Diekow, Beate Plänklers

Um Beratungsleistungen als Gegenstand der Projektarbeit genauer zu fassen und sichtbar zu machen, haben sich die beteiligten Verbundpartner im Sinne einer Bestandsaufnahme mit folgenden Fragen beschäftigt:

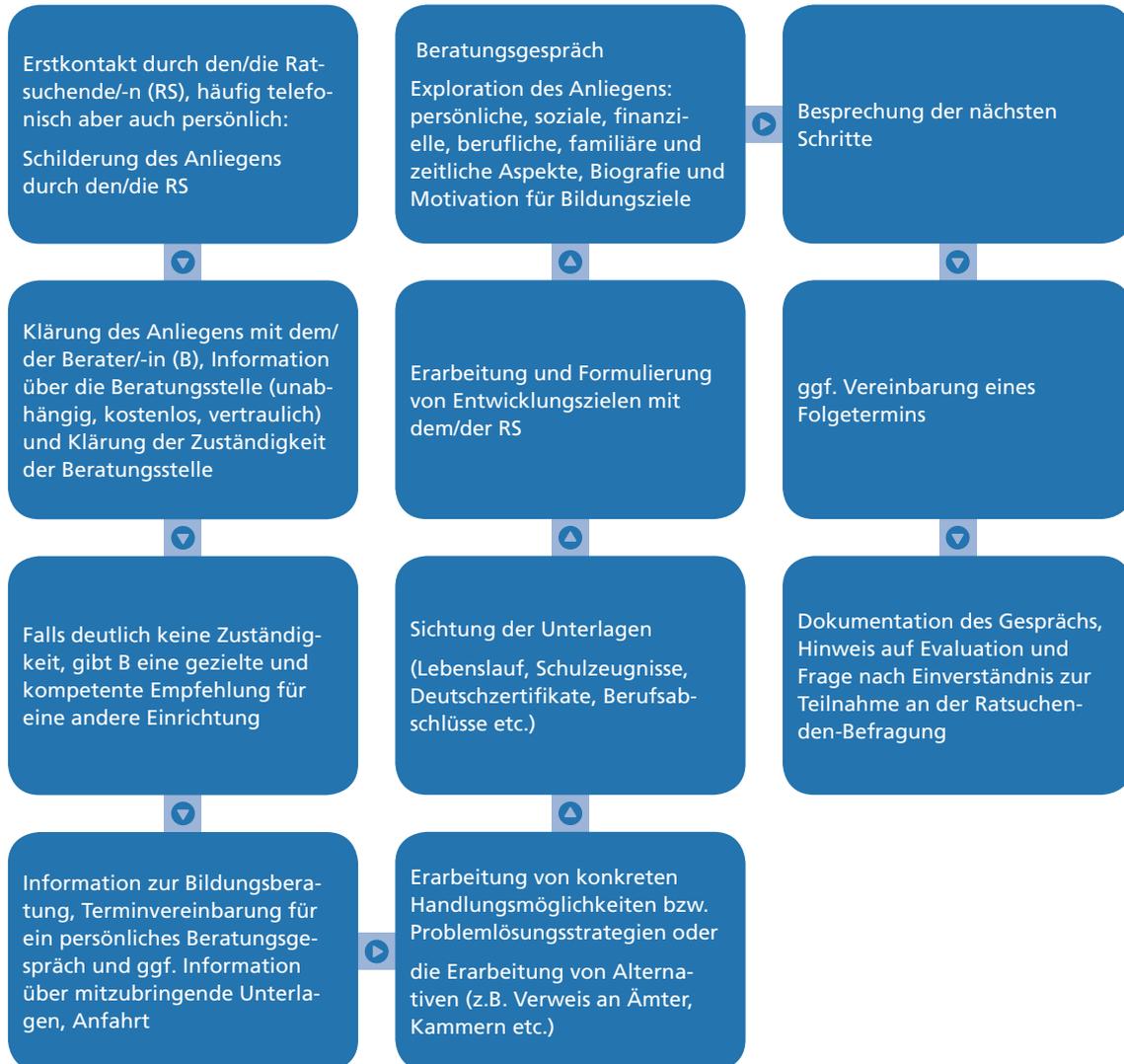
- In welchen Bereichen der VHSn wird Beratung durchgeführt?
- Welche Merkmale weisen diese Dienstleistung als „Beratung“ aus?
- In welchen Rahmenbedingungen und mit welchen Ressourcen wird die Beratung umgesetzt?
- Wer weiß von dem Beratungsangebot?

Da die Beratungsbereiche vielfältig und unterschiedlich sind, hat das Projekt ein Raster entwickelt, nach dem sie als „Beratungsfelder“ beschrieben werden (zum Beispiel klassische Bildungsberatung, Beratung in Gesundheitsmaßnahmen, im Zusammenhang mit Deutscherwerb und so weiter). Durch die Anwendung dieses vom Projekt als Standard verwendeten Rasters ist es gelungen, die Beratungsleistungen vergleichbar zu machen, sie von benachbarten Dienstleistungen (zum Beispiel Auskunft, Information) abzugrenzen und sie oft auch klarer in die Wahrnehmung zu heben, also sichtbarer zu machen. Die so beschriebenen Beratungsfelder waren Grundlage und Gegenstand der weiteren Projektaktivitäten und haben es außerdem ermöglicht, jeweils übergreifende Teams aus den mit Beratungsaufgaben befassten Mitarbeiter/-innen zu bilden. Um Beratungsfelder zu beschreiben, ist es zunächst erforderlich, zu definieren, was Beratung im eigentlichen Sinne ist:

„Beratung stellt ein Angebot dar, das Individuen in allen Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungsphasen ihres Lebens darin unterstützt, ihre Interessen, Fähigkeiten und Kompetenzen zu erkennen, Handlungsproblematiken zu bearbeiten und Entscheidungen zu treffen, um eigenverantwortlich ihre Bildungs- und Berufsbiografien zu gestalten.“ (Schiersmann/Weber 2011: 10)

In Abgrenzung zu anderen Dienstleistungen wie Unterstützung/Hilfe, Information oder Auskunft bindet Beratung den Ratsuchenden aktiv in den Prozess ein und erfordert neben der Übernahme der geteilten Verantwortung mit dem/der Beratenden eine Reflexion über die persönliche Relevanz der besprochenen Sachverhalte, sodass er/sie letztendlich die Möglichkeit hat, eine begründete Entscheidung für sich selbst zu treffen. Beratung leistet somit einen Beitrag, die bildungs- und berufsbiografische Gestaltungskompetenz zu erhöhen (vgl. Schiersmann/Weber 2011: 10). Die folgende Abbildung zeigt den Beratungsprozess der Bildungsberatung an der VHS Frankfurt, womit das hier zugrundeliegende Beratungskonzept verdeutlicht werden soll.

Beratungsprozess der Bildungsberatung an der Volkshochschule Frankfurt



Um Beratung speziell im VHS-Kontext zu beschreiben, kann auch die Definition der DVV-Statistik genutzt werden, die seit 2017 auch Beratung als grundsätzlichen Angebotsbereich von Volkshochschulen erfasst und eine Definition mit eindeutig abgrenzenden Merkmalen zur Verfügung stellt. Die wesentlichen beiden Merkmale von Beratung an Volkshochschulen sind demnach:

- ① Personenbezogenheit³: Beratung im Sinne einer Orientierungs- und Entscheidungshilfe
 - im Vorfeld einer Weiterbildungsteilnahme durch qualifizierte Fachkräfte (Kurseinstufungsberatung und Integrationskursberatung)
 - für den weiteren Bildungsweg der Beratenen (Weiterbildungsberatung; auch unabhängig vom aktuellen Kursangebot der eigenen Einrichtung)
 - in psychosozialen Problemlagen (sozialpädagogische Beratung)

.....
3 in Abgrenzung zur organisationsbezogenen Beratung

2 Durchführungsformen:

- face-to-face oder telefonisch
- einzeln oder in Gruppen

Es handelt sich laut dieser Definition nur dann um Beratung, wenn folgende Kriterien erfüllt sind:

- Es erfolgt eine Dokumentation der Beratung.
- Die Beratung wird durch eine qualifizierte Fachkraft durchgeführt.
- Das Beratungsangebot ist veröffentlicht (zum Beispiel im Programmheft oder auf der Homepage).

Beratungsangebote nach DVV-Statistik sind dort genannt als:

- Weiterbildungsberatung
- Kurseinstufungsberatung
- Integrationskursberatung
- Sozialpädagogische Beratung

In einem ersten Schritt sollten im Projekt also diejenigen Felder ausfindig gemacht werden, die sowohl Kriterien der DVV-Statistik erfüllen als auch darüber hinaus als Beratung beschreibbar sind. Um sie sowohl hausintern als auch mit den Beratungsfeldern der Verbundpartner vergleichbar zu machen und Übertragbarkeit herzustellen, empfiehlt es sich, sie nach einem einheitlichen Muster zu beschreiben. Hierfür wurde im Rahmen dieses Projekts ein spezielles Raster [\[siehe Anhang 1\]](#) entwickelt, welches folgende Aspekte der einzelnen Beratungsfelder erhebt:

- Titel
- Ansprechpartner/-in/Kontakt
- Schwerpunktthemen
- Formen
- Zielgruppe(n)
- Standort(e)
- Verfügbarkeit (ab welchem Zeitpunkt)
- Zugänge/Gewinnung von Ratsuchenden
- Schnittstellen (hausintern)
- Kooperationen/Partner (extern)
- Marketingaktivitäten (zum Beispiel Flyer)
- Kontaktdaten
- Finanzierung des Angebots
- Dokumentations- beziehungsweise Berichtsform
- besondere Merkmale (zum Beispiel Form, Dauer, maximale TN-Zahl)
- Beratungskompetenz/-wissen der Beratenden

Bei der Beschreibung ist darauf zu achten, dass eine genauere Differenzierung nach unterscheidungskritischen Merkmalen erforderlich ist, insbesondere in folgenden Bereichen:

❶ **Schwerpunktt Themen:**

- Grenzt das Beratungsangebot die Beratungsanliegen durch bestimmte Themen ein, die im Vorfeld kommuniziert werden?
- Handelt es sich um ein anliegenoffenes Beratungsangebot, in welches die Ratsuchenden ihre Anliegen frei einbringen können?

❷ **Besondere Merkmale/Zugänge:**

- Inwiefern handelt es sich um Beratung im eigentlichen Sinne oder Angebote mit beratenden Anteilen (Sprachberatung, Kurswahlberatung, Kundenservice)?
- Handelt es sich um Beratung im Zwangskontext (zum Beispiel Arbeitsmarkt-Maßnahmen) oder um eine freiwillige/anliegenoffene Beratung?
- Findet die Beratung im Spannungsfeld verschiedener Interessen (zum Beispiel Jobcenter vs. Ratsuchende/-r vs. VHS) statt oder handelt es sich um tatsächlich interessenneutrale Beratung?

Nach diesem Verfahren wurden im Projekt folgende Beratungsfelder beschrieben:

Groß-Gerau	Frankfurt	Wiesbaden
Bildungsberatung HESSENCAMPUS	Bildungsberatung HESSENCAMPUS	Bildungsberatung HESSENCAMPUS
Sprachberatung	3 × Bildungsberatung im Kontext DaF	Beratung im Kontext DaF/Lern- zentrum
FB-Beratung EDV	Lern- und Motivationsberatung Grundbildung	Regionales Grundbildungszent- rum / Schulabschlüsse
Beratung für Gesundheit und Ernährung	Kundenservice	Kundenservice
Arbeits- und Qualifizierungs- beratung		Arbeitsvermittlung intensiv / Arbeitsmarktprojekte

Erfahrungen und Handlungsempfehlungen

Beschreibung von Beratungsfeldern (Projektverbund)

Auch wenn das Raster zur Beschreibung der Beratungsfelder zunächst eher formal erscheint, hat es sich als Instrument zur Sichtbarmachung von Beratungsangeboten nach innen und außen bewährt. Indem es dazu zwingt, genau hinzuschauen und das eigene Angebot zu beobachten, bewirkt es unter anderem

- eine Sensibilisierung für die Rolle als Beratende
- eine Beobachtung und Einschätzung der Ressourcen, die dafür aufgewendet werden
- das Erkennen von Entwicklungspotenzialen, Lücken, (fehlenden) Anschlüssen
- größere Eindeutigkeit in der Abgrenzung gegenüber Dienstleistungen, die nicht Beratung sind
- den Verweis auf die Nutzung eines vorliegenden Konzepts oder auf das Fehlen eines solchen
- die Schaffung einer Grundlage für Marketingaktivitäten
- die Erleichterung von Wissenstransfer und Personalwechsel, da die Tätigkeit und das nötige Beratungswissen im besten Fall klar beschrieben sind.

Das Verfahren der Beschreibung der Beratungsfelder war nicht mit dem ersten Projektjahr abgeschlossen, sondern begleitete das Projekt während der gesamten Laufzeit. Dies war einer nicht immer zu vermeidenden Ungleichzeitigkeit in den Projektverläufen geschuldet und der Tatsache, dass neue Felder hinzukamen. Nicht immer waren die Beschreibungen einheitlich, nicht immer präzise, nicht immer ad hoc leistbar, sie blieben in Entwicklung. Zusammenfassend sind die Beschreibungen von relevanten Beratungsfeldern aus Sicht des Projekts unbedingt zu empfehlen und unverzichtbar, da sie als Basis und auch Quelle von Impulsen für Planung, Qualitäts- und Konzeptentwicklung, Marketing, Dokumentation und Bericht sowie zur Verknüpfung der Beratungsfelder miteinander dienen. Wie grob oder weiter ausdifferenziert das Raster als Instrument genutzt wird, bleibt den Organisationen überlassen.



Qualität der Beratung

Entwicklung und Sicherung der Qualität der Beratung

Die verschiedenen Qualitätsbausteine

Beate Plänklers

Ziel des Projekts war es, durch die Entwicklung und den Ausbau von Beratungsleistungen an den beteiligten Volkshochschulen Möglichkeiten der Weiterbildungszugänge zu erweitern. Gleichzeitig sollte die Beratung professionalisiert und ihre Orientierung an Bedarf und Bedürfnissen von Teilnehmenden und Adressat/-innen systematisch und nachhaltig gesichert und verbessert werden können. Durch den reflektierenden Austausch und die Beschäftigung mit Themen der Qualitätsentwicklung und des Qualitätsmanagements in der Beratung hat der Verbund im zweiten Projektjahr 2019 dafür Bausteine und Beispiele der praktischen Anwendung erarbeitet. Umsetzung und Weiterentwicklung von Maßnahmen des Qualitätsmanagements konnten durch die Projektpartner in den Häusern weitergeführt werden. Die Bausteine der Qualitätsentwicklung sind nicht mit dem primären Ziel der Vorbereitung auf eine externe Zertifizierung erarbeitet worden, können aber nach Einschätzung des Projekts gut dafür verwendet werden. Ziel war vielmehr ein für definierte Beratungsleistungen der beteiligten Volkshochschulen kontinuierlich praktikables Modell, nach dem die Qualität der Beratung zur Zufriedenheit der Kund/-innen und Einschätzung des Beratungserfolgs entwickelt und gesichert werden kann.

Vorgehen im Projektverbund

Die beteiligten Volkshochschulen bildeten jeweils interne bereichsübergreifende Teams der Berater/-innen, die intensiv an Themen der Qualitätsentwicklung gearbeitet haben. Im Verbund wurden die Ergebnisse in insgesamt sechs Veranstaltungen zusammengeführt und ergänzt.

Überblick der bearbeiteten Themen

- Modell einer Qualitätsstrategie als Hintergrund
- Qualitätsbaustein: Dokumentation und Evaluation der Beratungstätigkeit
- Qualitätsbaustein: Ziele formulieren
- Qualitätsbaustein: Beratungsverständnis als Zielhorizont und Leitbild
- Qualitätsbaustein: Fortbildung und Qualifizierung
 - für mit Beratungsaufgaben befasste Mitarbeiter/-innen der Verwaltung
 - Lernberatung in der Grundbildung

Modell einer Qualitätsstrategie als Hintergrund

Zu Beginn und Einführung wurde ein Konsens hergestellt zu Sinn und Nutzen einer kontinuierlich und systematisch betriebenen Qualitätsentwicklung auch für Beratungsangebote einer Volkshochschule. Dafür wurden folgende Argumente angeboten und zusammengetragen:

Warum Qualitätsentwicklung?

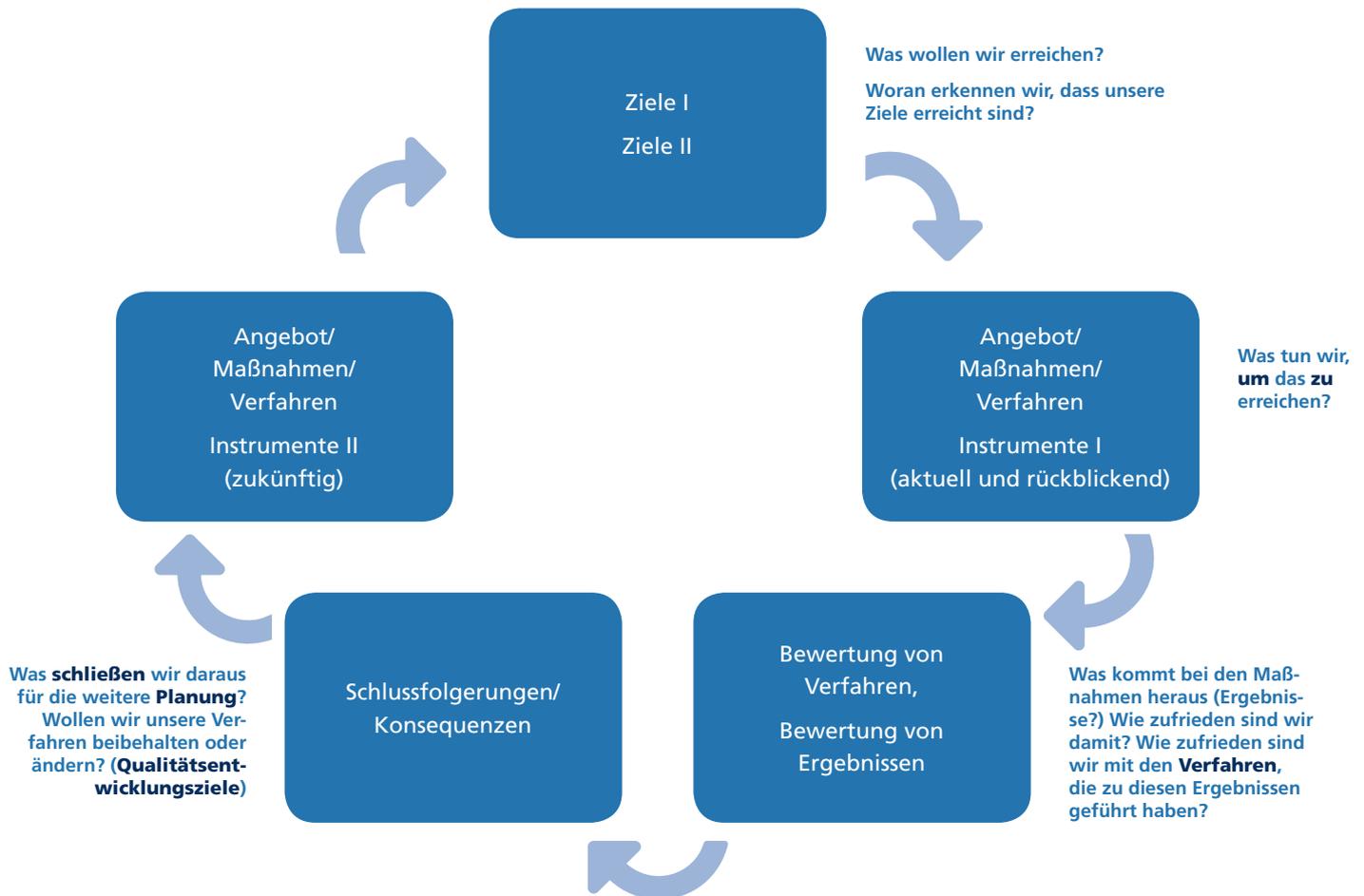
- Um versprochene Projektziele zu erreichen?
- Um dem eigenen Selbstanspruch / der eigenen Professionalität gerecht zu werden?
- Um den Adressat/-innen eine bestmögliche Leistung anbieten zu können?
- Um das eigene Portfolio zu profilieren?
- Um gegenüber den Beratungsaufgaben handlungsfähiger zu werden?
- Um eine Arbeitserleichterung zu erreichen?
- Um mit einem Team an einem Strang ziehen zu können?
- Um ein Zertifikat für die Organisation/Person zu erhalten?
- Um dem Auftrag von Zuschussgebern gerecht zu werden?
- Um die Darstellung im Außenraum zu verbessern (strategisch)?

Da der Rahmen des Projekts nicht ausreichte, um für alle drei Volkshochschulen eine vollumfängliche Qualitätsentwicklung von Beratungsleistungen einzurichten, haben sich die Beteiligten auf die Vertiefung einzelner Themen konzentriert, die hier als „Qualitätsbausteine“ bezeichnet werden. Als Grundlage und Hintergrund für die Beschäftigung mit und Erarbeitung von einzelnen Qualitätsbausteinen wurde ein gemeinsames Verständnis von Qualitätsentwicklung als System und als ein Prozess geschaffen, der geplant und koordiniert durchgeführt wird.

Orientierung gab dabei ein Phasenmodell für eine Qualitätsstrategie, das als Kreislauf verstanden werden kann und fünf Schritte aufeinander folgen lässt und aufeinander bezieht.⁴ Die erarbeiteten „Qualitätsbausteine“ im Projekt lassen sich diesem Modell und seinen Phasen zuordnen. Im Projekt erfolgte keine systematische und synchrone Anwendung des Phasenmodells, weshalb die folgenden Qualitätsbausteine nicht direkt den verschiedenen Phasen entsprechen.

4 Das Phasenmodell und die weiteren Darstellungen zum Thema Qualitätsentwicklung beziehen sich auf folgende Referenzkonzepte: LQW Lernerorientierte Qualitätstestierung in der Weiterbildung – Zusatzmodul Bildungsberatung / KQB (Kundenorientierte Qualitätstestierung für Beratungsorganisationen) BeQu Beratungsqualität in Bildung, Beruf und Beschäftigung <http://www.beratungsqualitaet.net>..... <http://www.qualitaets-portal.de/wp-content/uploads/Zusatzmodul-Bildungsberatungsprozess-mit-Arbeitshilfe-2017-03-1.pdf>. Gütesiegel Qualität in der Bildungsberatung (Einrichtungen und Personen), Weiterbildung Hessen e.V. <https://weiterbildunghessen.de/zertifizierung/unsere-guetesiegel/>. Qualitätskonzept und Qualitätssiegel Bildungsberatung der k.o.s GmbH Berlin https://www.kos-qualitaet.de/beratung_qualitaet.html https://www.kos-qualitaet.de/beratung_qualitaet_QBM.html

Phasenmodell Qualitätsstrategie



Wo einsteigen?

Grundsätzlich kann aus der gelebten Praxis heraus an jeder Stelle des Modells eingestiegen werden, die anderen Schritte des Qualitätskreislaufs lassen sich dann zuordnen. Zum Beispiel kann der Anlass zum Einstieg die Veröffentlichung des Beratungsangebots durch einen Flyer oder Information auf der Homepage sein. Diese Aktivität wäre im abgebildeten Modell als „Angebot/Maßnahme“ (Was tun wir?) zu verstehen. Für den Flyer wird man sich zunächst mit der Beschreibung dessen beschäftigen, was man tut (welche Beratung bieten wir an, in welchem zeitlichen Umfang, in welchen Räumen und durch welche Berater/-innen?). Schon bei der Festlegung des Umfangs, der Einrichtung des Raumes, der leichten Auffindbarkeit, des Beratungsansatzes (was können Ratsuchende von der Beratung erwarten? Mit welchen Fragen können sie kommen? Wann können sie zufrieden sein? Was sollen sie in der Beratung erleben?) und der Zielgruppe (wen wollen wir besonders ansprechen? Wer und wie viele sollen kommen?) wird man auf die Notwendigkeit einer aktuellen und aussagekräftigen Zielformulierung stoßen, die dann als nächster Schritt bearbeitet werden kann. Die Formulierung von „Zielen“ (warum dieses Beratungsangebot, was wollen wir damit erreichen?) liefert Maßstäbe, nach denen zum Beispiel Ressourceneinsatz entschieden und geplant werden kann (zum Beispiel wie oft wir die Beratung anbieten wollen). Die Ziele liefern auch Maßstäbe dafür, nach der Durchführung der Beratung zu bewerten, ob sich der Aufwand gelohnt hat: „Bewertung“ (haben wir unsere Ziele erreicht? Woran haben wir das erkannt?), und wie weiter gearbeitet werden soll: „Schlussfolgerung/Konsequenzen“.

Qualitätsbaustein: Dokumentation und Evaluation

Im Projekt sind wir mit dem Baustein „Dokumentation und Evaluation“ eingestiegen, auch dies ist eine „Maßnahme“, die Informationen über die Zielerreichung liefern soll. Dieser Baustein der Qualitätsstrategie wurde als zentral erachtet und kommt dem Projektthema „Instrumente und Verfahren zur Beobachtung und Verbesserung der Praxis“ am nächsten.

Ein Workshop des Projektverbunds bearbeitete:

- a) Die Verpflichtung der Bildungsberatung HESSENCAMPUS auf Aussagen zu Dokumentation und Evaluation in den Hessischen Leitlinien für diese Bildungsberatung sowie Funktion und Umsetzung in der Praxis
- b) Bestandsaufnahme der Praxis der einzelnen VHSn und Austausch von Methoden, Instrumenten (zum Beispiel Fragebögen) und Erfahrungen damit
- c) Schritte beim Aufbau eines Konzepts für Dokumentation und Evaluation
- d) Aspekte einer Definition gelungener Beratung als qualitative Zielformulierung (die Beratung ist gelungen, wenn ...) und Maßstab für Fragestellungen (woran kann ich erkennen, dass die Beratung gelungen ist?) und zur Bewertung von Evaluationsergebnissen

Zu a) Dokumentation und Evaluation der Bildungsberatung HESSENCAMPUS

Alle Bildungsberatungsstellen des HESSENCAMPUS dokumentieren ihre Beratungsarbeit nach standardisierten, vereinbarten Kriterien. Dies ermöglicht hessenweit eine transparente Zusammenfassung der Ergebnisse. Die Auswertung von Ergebnissen im Sinn einer Verbesserung der Praxis ist den einzelnen Beratungsstellen überlassen. Ein Diskussionspunkt war die Übertragbarkeit der Fragestellungen auf andere Beratungsfelder.

Leitlinien der HESSENCAMPUS Bildungsberatung

4. QUALITÄTSENTWICKLUNG

Dokumentation

HESSENCAMPUS Bildungsberatung ist systematisch dokumentiert. Die Dokumentation genügt den Bestimmungen des Datenschutzes. Sie dient der Verbesserung der Praxis nach innen und leistet nach außen einen wichtigen Beitrag zur regionalen Bildungsberichterstattung.

Evaluation

HESSENCAMPUS Bildungsberatung wird regelmäßig evaluiert. Mindeststandard ist regelmäßige Selbstevaluation auf Grundlage gemeinsamer und gemeinsam abgestimmter Kriterien, die sich auf Input, Output und Prozesse beziehen.

Quelle: HESSENCAMPUS Bildungsberatung, 2011

Zu b) Bestandsaufnahme und Erfahrungen

Dokumentationsbögen werden teilweise als Gesprächsleitfaden im Erstgespräch genutzt und können Sicherheit bieten. Sie können eine schnelle Anschlussfähigkeit bei Folgegesprächen ermöglichen, da bereits erhobene Informationen und besprochene Themen der Ratsuchenden schnell vergegenwärtigt werden können. Dies kann aufseiten der Beratenden arbeitserleichternd, -beschleunigend und qualitätssteigernd wirken und aufseiten der Ratsuchenden ebenfalls als erleichternd und wertschätzend aufgefasst werden. Formen der Dokumentation unterscheiden sich teils erheblich. Werden zu viele Medien genutzt (Stichwort: „Zettelwirtschaft“), geht der Überblick verloren.

Häufig wird Dokumentation als zeitintensiv erlebt, und teilweise bestehen Unsicherheiten, ob die angewandten Verfahren und Instrumente der Zielsetzung tatsächlich entsprechen. So werden beispielsweise Kriterien erhoben, die für eine spätere Evaluation gegebenenfalls nicht erforderlich sind, bestimmte Fragebögen werden nicht ausgewertet, da die konkrete Fragestellung für deren Evaluation noch unklar ist.⁵

Zu c) Schritte beim Aufbau eines Konzepts für Dokumentation und Evaluation

Die Beschäftigung mit dem Thema ließ erkennen, dass die Beobachtung und Auswertung der Beratungspraxis als Baustein der Qualitätsentwicklung nicht auf den Einsatz eines Fragebogens beschränkt bleiben kann. Um Ergebnisse, zum Beispiel von Befragungen, bewerten zu können, braucht es die Rückbindung an Ziele, die mit der Beratung erreicht werden sollten. Deshalb werden zur Erarbeitung eines Evaluationskonzepts eine Reihe von Fragestellungen und eine Abfolge von Schritten empfohlen, zum Beispiel:

- Was will ich wissen? (Gegenstände)
- Warum gerade das? Wofür ist das wichtig? (Ziele, Nutzen, Bedeutung)
- Wie erhalte ich Informationen zu meinen Fragen? (Verfahren und Instrumente, Dokumentation)
- Wie kann ich vorgegebene Dokumentationsraster (zum Beispiel für Berichtswesen, Fördergeber) gegebenenfalls ergänzen, mehrfach nutzen oder modifizieren?
- Wie werte ich die dokumentierten Informationen aus?
- Was sagen mir die Auswertungsergebnisse und welche Konsequenzen ziehe ich daraus?

5 Ein Beispiel für einen Dokumentationsbogen, welcher im Beratungsangebot für Teilnehmende aus Alphabetisierungskursen und Langsamlernende der VHS Frankfurt verwendet wird, findet sich im Anhang [\[siehe Anhang 2\]](#).

Aufbau von Dokumentation und Evaluation



Zu d) Aspekte einer Definition gelungener Beratung als qualitative Zielformulierung und Maßstab für Fragestellungen

- Zur Gewinnung von inhaltlichen Zielgrößen wurde im Workshop eine Sammlung von Antworten auf folgende Fragen angelegt:
- Wann ist aus der Sicht der Ratsuchenden die (jeweilige) Beratung gelungen?
- Was tun wir, damit sie gelingen kann (Ausrichtung der Beratungspraxis an der Zielformulierung)?
- Woran können wir erkennen, dass sie gelungen ist?

Aus der Beantwortung der letzten Frage lassen sich Indikatoren (Merkmale) ableiten, die für Fragestellungen und Auswertung von Evaluation und Dokumentation wichtig sind.

Indikatoren

- sind Beschreibungen beobachtbaren Verhaltens
- dienen der Beobachtung von Beratungserfolgen
- dienen der Veranschaulichung gelungener Bildungsberatungsprozesse

Am Beispiel:

Die Beratung ist gelungen, wenn

- Ratsuchende bisherige Vorstellungen über sich selbst und ihre Ziele infrage stellen (oder nach einer Neubewertung bestätigen)
- Ratsuchende neue Handlungsmöglichkeiten für sich beschreiben können, die sie vor der Beratung nicht erkannt hatten
- Ratsuchende entscheidungsfähig sind und die Lösung der besprochenen Probleme aktiv angehen

Die folgenden zwei Beispiele zeigen, wie sich aus einer Definition gelungener Beratung Fragen für Dokumentation und Evaluation direkt ableiten lassen oder wie umgekehrt aus Evaluationsfragen, die an Ratsuchende gestellt werden können, auf eine Definition gelungener Beratung geschlossen werden kann.

Beispiele und Vorschläge

„Unsere Beratung (Bildungsberatung Hessencampus FFM) ist gelungen, wenn ... aus der Sicht der Beratenen

- sie das Gefühl hatten, dass ihre Interessen im Mittelpunkt standen und dass sie ernst genommen wurden
- der/die Berater/-in und der/die Beratene die Ergebnisse gemeinsam erarbeitet haben
- die Beratung als gelungen erlebt wurde, auch wenn vor der Beratung noch nicht klar war, zu welchen Themen die RS beraten werden möchten
- der Gesprächsverlauf für die RS nachvollziehbar war, Informationen kompetent und verständlich vermittelt wurden
- sie sich gut verstanden fühlten
- die Zeit der Beratung als ausreichend erlebt haben
- die persönliche Situation in der Beratung beachtet wurde
- sie ihre Ziele besser kennen
- sie jetzt wissen, mit welchen Schritten sie ihre Ziele erreichen können
- sie durch die Beratung zuversichtlich wurden, ihre Situation positiv verändern zu können

Beratungsverständnis

Bausteine gelungene Beratung (Kund/-innenperspektive)

- Ich konnte meine Ideen einbringen
- Ich konnte meine Fragen klären
- Ich habe passende Informationen erhalten
- Ich weiß jetzt besser, wo ich nützliche Informationen finden kann
- Ich kann nun besser mit ähnlichen Fragen umgehen
- Mir ist jetzt klarer, was ich erreichen möchte
- Ich kann nun besser meine nächsten Schritte planen

Zufriedenheitsabfrage nach IOSM-Ansatz (informierter, orientierter, strukturierter, motivierter)
(Kos Berlin, nach Vortrag Käpplinger 12.04.16 HC AG BB)

Qualitätsbaustein: Ziele formulieren

Erfahrungsgemäß wird man bei der kontinuierlichen Qualitätsarbeit immer wieder auf die **Formulierung von Zielen** des Beratungsangebots verwiesen, sie werden als unverzichtbarer Maßstab wahrgenommen, um Maßnahmen planen und Angebote auswerten zu können. Es empfiehlt sich daher durchaus, mit der Vergewisserung über Ziele des jeweiligen Beratungsangebots zu beginnen. Diese finden sich in vorliegenden Konzepten, Förderanträgen, Texten für die Öffentlichkeitsarbeit, im Berichtswesen, oder sind bei einem neuen Angebot vielleicht noch gar nicht explizit formuliert und geteilt, sondern eher als implizite Vorstellungen einzelner Teammitglieder vorhanden. Damit Ziele der Beratungsarbeit für ihre qualitätsvolle Durchführung Bedeutung haben können, können sie zum Beispiel nach folgenden oder ähnlichen Fragestellungen überprüft und gegebenenfalls überarbeitet werden:

- Sind die Ziele noch aktuell?
- Sind sie zutreffend?
- Zu welchem Zweck wurden sie formuliert? Von wem?
- Wem sind sie bekannt und wer orientiert sich daran?
- Sind sie konkret genug formuliert, dass sie in der täglichen Arbeit wiederzuerkennen sind?
- Woran kann man erkennen, dass sie erreicht sind?
- Enthalten sie quantitative und qualitative Elemente?
- Sollten sie überarbeitet werden und wenn ja, warum?
- ...

Qualitätsbaustein: Beratungsverständnis als Zielhorizont und Leitbild

Im Projektverbund wurde der Konsens hergestellt, dass ein formuliertes und geteiltes Verständnis „guter Beratung“ für Volkshochschulen, die Beratung als hervorgehobene Leistung für Teilnehmende und Interessierte in ihrem Angebot ausweisen wollen, wichtige Funktionen erfüllt:

- Ein formuliertes und lebendig gehaltenes Beratungsverständnis dient als „roter Faden“ für die Entwicklung und Qualitätssicherung des Beratungsangebots nach innen und als Leistungs- und Qualitätsversprechen nach außen. Dies macht es geeignet, Teil des Leitbildes zu werden.
- Es kann ein „Dach“ und den gemeinsamen Hintergrund für verschiedene Beratungsangebote und -dienstleistungen bilden. Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen diesen werden deutlicher.
- Es ermöglicht damit ein abgestimmtes Handeln aller Beratenden gegenüber den Ratsuchenden/Kund/-innen.
- Die Verständigung darüber trägt wesentlich dazu bei, verschiedene Beratungsangebote in einer VHS miteinander zu verknüpfen, Verweise bei der Beratung von Kund/-innenanliegen werden erleichtert.
- Es bildet einen Bezugsrahmen für Begründung und Auswertung der Beratungstätigkeit, Ziele für die Beratungspraxis lassen sich ableiten oder zuordnen.
- Es liefert Inhalt für Öffentlichkeitsarbeit, Marketing und gegebenenfalls Fördermittelakquise, Qualitätstestierung/Zertifikat/Gütesiegel/Jahresberichte mit Qualitätsbericht.

In einem ganztägigen Workshop zum Thema „Beratungsverständnis“ verschafften sich die Projektpartner zunächst einen **Überblick** über die in den beteiligten Volkshochschulen vorliegenden Konzepte und Formulierungen. Zur Vorbereitung der gegenseitigen Darstellung und einer Einschätzung wurden folgende **Leitfragen** genutzt:

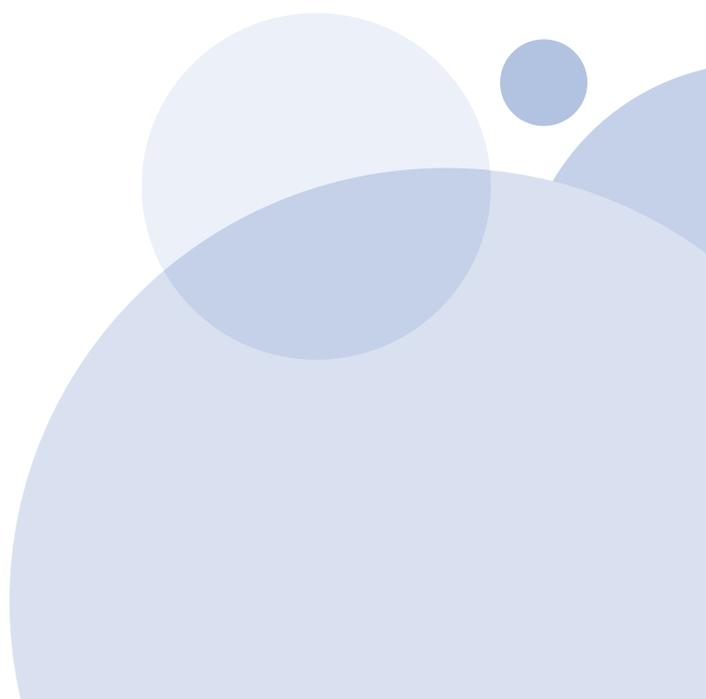
Wie lautet das formulierte Beratungsverständnis? Wie ist es entstanden? Wo ist es nachzulesen? Wer kann es nachlesen? Auf welche Beratungsangebote bezieht sich das formulierte Beratungsverständnis? Wozu dient es? Was sagt mir das Beratungsverständnis als Berater/-in? Was sagt mir das Beratungsverständnis als Kund/-in? Womit kann ich als Kund/-in rechnen, wenn ich mich mit einer Frage/einem Anliegen an eine „Beratungs-VHS“ wende?

Erwartungsgemäß brachte diese Übersicht eine Vielzahl von sehr unterschiedlichen Beiträgen. Nach einer Verständigung über Begrifflichkeiten („was ist jeweils gemeint mit ...“) wurden im Workshop mit den Berater/-innen zusammenfassend die als **häufig, wichtig und handlungsrelevant bewerteten Aussagen** der vorliegenden Konzepte zusammengestellt.

In einem nächsten Schritt hat es der Workshop unternommen, das **Beratungsverständnis der Leitlinien für die Bildungsberatung HESSENCAMPUS** daraufhin einzuschätzen, ob dieses auch für weitere Beratungsangebote der Volkshochschulen (→ Beratungsfelder) ausreichend zutreffend sein kann.

Im Ergebnis wurde das Beratungsverständnis des HESSENCAMPUS dafür als erweiterungs- und konkretisierungsfähige Grundlage gesehen.

Am Ende des Workshops konnte (noch) kein gemeinsames Beratungsverständnis formuliert werden. Allerdings ist es gelungen, eine **Arbeitshilfe** zu erstellen, die jede VHS mit Beratungsangebot nutzen kann, um sowohl ein übergreifendes als auch gegebenenfalls ein für bestimmte Beratungsangebote spezifisches Beratungsverständnis zu formulieren. Die Arbeitshilfe kann gleichermaßen als Checkliste für eine Reflexion und Verständigung über ein Konzept oder Beratungsfeld genutzt werden. Selbstverständlich versteht sich die Liste als ein Instrument, das variiert werden kann.



Die vollständige Arbeitshilfe findet sich im Anhang [siehe Anhang 3], hier nur als Beispiel:

Gemeinsames Beratungsverständnis als Rahmen entwickeln: Vorschlag einer Arbeitshilfe

→ Wie zutreffend?

→ Inwiefern?

→ Alternative?

→ Eignung
Außendarstellung?

→ Eignung
Beratungskonzept?

Aussagen
Unsere Beratung ist ...
individuell
kostenlos
freiwillig
unverbindlich
vertraulich
(in erster Linie) an den Anliegen der RS orientiert
ergebnisoffen
biografieorientiert

Aussagen
Themen unserer Beratung sind ...
Fragen des Lern- und Lebensumfelds als Teilnehmende
Die Wahl des richtigen Kurses an der VHS
Wege in die Arbeitswelt
Beruf und Beschäftigung
Berufliche Orientierung
Verbesserung des Lernerfolgs
Information zu Bildungsmöglichkeiten
Finanzielle Förderung des Bildungsziels
Klärung persönlicher Ziele
Begleitung des Bildungswegs
Sichtbarmachen von Kompetenzen und Ressourcen

Aussagen
Aus unserer Sicht ist die Beratung gelungen, wenn sie im Ergebnis ...
die Handlungsfähigkeit der RS stärken und erweitern konnte
die Entscheidungsfähigkeit der RS stärken konnte
die Zielfindung und Perspektivenentwicklung der RS bewirken konnte
Orientierungswissen vermitteln konnte
vorhandene Stärken und Ressourcen für die RS selbst sichtbar und dialogfähig machen konnte
eine erweiterte Selbstwahrnehmung der RS bewirken konnte
eine Neubewertung der Situation der RS durch sie selbst bewirken konnte

Qualitätsbaustein: Fortbildung und Qualifizierung

Die Professionalisierung des beratenden Personals war ein wichtiges Anliegen und Ziel des Projekts, dazu haben folgende Maßnahmen beigetragen:

- Begleitend haben insgesamt im Projektzeitraum mindestens sechs Berater/-innen die **Weiterbildung** „Bildungsberatung & Kompetenzentwicklung“ vom Regionalen Qualifizierungszentrum (RQZ) Hessen⁶ durchlaufen. Abschlussarbeiten wurden auf der Abschlusskonferenz 2019 in Frankfurt vorgestellt [siehe Anhang 4].
- Eine Fortbildung für mit Beratungsaufgaben befasste **Mitarbeiter/-innen der Verwaltung** wurde entwickelt und durchgeführt (Wiesbaden).
- **Rolle, Aufgaben und Kompetenzen der Berater/-innen** wurden definiert (Groß-Gerau).
- Eine Fortbildung mit dem Thema „**Lernberatung in der Grundbildung**“ (Frankfurt) wurde durchgeführt.
- Nach Rückmeldung der Beteiligten haben die gute Kooperation im Projektverbund, die Veranstaltungen des **kollegialen Austauschs und die Vertiefung von Themen der Beratung in Workshops** deutlich zur Erweiterung von Kompetenzen und zum Wissenstransfer beigetragen.

6 Weiterführende Informationen dazu unter: <https://www.bildungsberatung-verbund.de/standorte/hessen/>

Erfahrungen und Handlungsempfehlungen

Entwicklung und Sicherung der Qualität der Beratung (Projektverbund)

Zum Qualitätsbaustein: Dokumentation und Evaluation

Verfahren der Dokumentation und Evaluation machen die Praxis beobachtbar, ihre Ergebnisse sind Grundlage für Auswertung, Reflexion und weitere Planung. Ein zu erwartender Effekt ist: „Das, worauf wir unsere Beobachtungen richten, wird unsere Realität. Das, worauf wir unsere Aufmerksamkeit richten, nimmt zu“ (KQB: 2017).

Die Formulierung von Zielvorstellungen gelungener Beratung setzt den Maßstab und liefert Handlungsorientierung für die Beratungspraxis, für ihre Evaluation und die Auswertung ihrer Ergebnisse. Gemeinsame Ziele innerhalb eines Beratungsfeldes mit mehreren Beratenden sind wichtig.

Evaluation braucht klare Fragestellungen. Auch zu fremdbestimmten Fragestellungen (für ein gegebenenfalls externes Berichtswesen gegenüber Fördergebern) können sich Beratende selbstbestimmt verhalten und Fragestellungen ergänzen.

Grundsätzlich, aber insbesondere bei (beispielsweise von Behörden) „geschickten“ Ratsuchenden, ist die Schaffung von Transparenz des Dokumentationsprozesses bereits in der Phase der Klärung des Kontrakts zu Beginn des Beratungsprozesses gegenüber den Ratsuchenden essenziell.

Auch die persönliche Motivation der Beratenden kann durch Evaluation gestärkt werden, indem sie deutlich macht, was an der eigenen Arbeit gut und wichtig ist. Evaluation liefert außerdem Material für Berichte, die zur Wirkung im Außenraum eingesetzt werden können.

Zum Qualitätsbaustein: Ziele formulieren

Bei der Formulierung von Zielen war das Projekt auch immer wieder auf die Bedeutung eines grundlegenden, allgemeiner formulierten Beratungsverständnisses verwiesen, was im Sinn eines Leitbilds nach innen und außen ausweist, was den Volkshochschulen als Anbietern auch von Beratung wichtig ist und was Interessierte von einer Beratung grundsätzlich erwarten können.

Zum Thema → „Beratungsverständnis“ wurde ein weiterer Workshop durchgeführt.

Zum Qualitätsbaustein: Beratungsverständnis als Zielhorizont und Leitbild

Die Weiterbildungen des Regionalen Qualifizierungszentrums (RQZ) bewirken eine fundierte Fachlichkeit und können viel zu Beratungskonzepten und -Leitbildern der Volkshochschulen beitragen.

Bei der Formulierung eines allgemeinen Beratungsverständnisses kann es empfehlenswert sein, zunächst mit wenigen ausgewählten und abgegrenzten Feldern zu beginnen, anstatt alles integrieren zu wollen. Es besteht ein Risiko des Verlusts an Aussagekraft, wenn die Formulierungen zu allgemein sind. Die Etablierung von Qualitätsentwicklung von Beratungsleistungen im beschriebenen Sinn braucht Zeit und eine personengebundene Beauftragung für die Koordination, die den Prozess initiiert, moderiert, dokumentiert, steuert und Schnittstellen zu weiteren Prozessen des Qualitätsmanagements im Haus herstellt. Dennoch gibt es zeitnahe und konkrete Umsetzungsmöglichkeiten (Angebote, Flyer, Kooperationen unter anderem) und beobachtete Wirkungen (GG).

Anforderungen an beratendes Personal

Praxisbericht der KVHS Groß-Gerau

Judith Pekol

Im Verlauf des zweiten Projektjahres hat sich das Berater/-innen-Team der Kreisvolkshochschule Groß-Gerau intensiv mit dem eigenen Rollenverständnis als Berater/-innen sowie mit dem gemeinsamen Beratungsverständnis beschäftigt. Als theoretische Grundlage wurden die „pädagogischen Handlungsformen“ nach Knoll (2008) herangezogen. Dies sollte dazu dienen, einerseits reflektierter mit der eigenen Profession umgehen zu können, andererseits aber auch darin unterstützen, sich mit den Begrifflichkeiten beraterischen Handelns näher auseinanderzusetzen und sich auf dieser Grundlage einem gemeinsamen Beratungsverständnis annähern zu können.

Annäherung an ein komplexes Phänomen

Zu einer Beratungssituation gehören immer mindestens zwei Personen: der oder die Ratsuchende und der oder die Berater/-in. Will man sich den beraterischen Grundhaltungen annähern, ist es unerlässlich, das Spannungsfeld, in welchem sich beide Personen befinden, näher zu beleuchten. Zunächst können wir davon ausgehen, dass es letztendlich an den Ratsuchenden selbst liegt, ihr Problem zu lösen. Das kann ihnen der oder die Berater/-in nicht abnehmen. Die Berater/-innen verfolgen somit den Grundsatz der Hilfe zur Selbsthilfe und stärken die Ratsuchenden in ihrer eigenen Handlungskompetenz. Dazu ist es unabdingbar, dass sich der oder die Berater/-in mit der eigenen Beratungspraxis kritisch auseinandersetzt und das eigene Handeln reflektiert. Rogers benennt als zentrale Grundhaltung des oder der Berater/-in Interesse und Wertschätzung, Empathie und Kongruenz (Rogers 1981, zitiert nach Berdel-Mantz/Lampe o.J.: 42). In den pädagogischen Handlungsformen von Beratung nach Knoll – Anleiten, Informieren, Beraten (vgl. Knoll 2008: 20) – soll diese Grundhaltung ebenfalls leitgebend sein: *„Im speziellen Fall der Bildungsberatung bleiben diese Haltungen auch dann tragend, wenn der Informationsanteil im Beratungsgespräch durch den/die Berater/in sehr hoch ist (...), oder wenn Ratsuchende angeleitet werden müssen (...).“* (Berdel-Mantz/Lampe o.J.: 42). Es ist also vonnöten, sich als Berater/-in mit den Handlungsebenen, denen wir in unserer beruflichen Praxis begegnen, auseinanderzusetzen und sich ihr Wesen bewusst zu machen, wollen wir unseren Beruf professionell ausüben. Nicht nur das Wissen, ob wir die Beratung informativ, situativ oder biografieorientiert ausrichten, auch das Wissen und die Abgrenzung zu den im Folgenden näher beschriebenen pädagogischen Handlungsformen lassen uns in unserem beruflichen Handeln reflektierter und damit strukturierter werden (vgl. dazu auch Greulich/Lampe o.J.: 7). Die Qualität der Beratungstätigkeit kann somit folglich wachsen.

Abgrenzung des Beratungsbegriffes

Wie bei Greulich und Lampe zu lesen ist, unterscheidet Gieske (2000) die Bildungsberatung in die informative, die situative und die biografieorientierte Beratung. Verkürzt dargestellt, geht es bei der informativen Beratung darum, Informationen an die Ratsuchenden weiterzugeben, auf deren Grundlagen sie Perspektiven für ein Weiterbildungsziel, das den Ratsuchenden klar ist, erarbeiten können. In der situativen Beratung gehen die Autorinnen davon aus, dass die Ratsuchenden zwar wissen, in welchen Lebensbereichen sie sich Veränderung wünschen, ein genaues Ziel jedoch noch nicht klar ausdefiniert ist. Bei der biografieorientierten Beratung sind weder die Probleme noch ein damit verbundenes Weiterbildungsziel deutlich ausformuliert. Persönliche und oftmals von den Ratsuchenden als problematisch empfundene Lebenslagen stehen bei dieser Form der Beratung im Vordergrund. Als eine weitere Form der Beratung soll an dieser Stelle die Lernberatung genannt werden, die sich mit den Lernprozessen und -strategien der Ratsuchenden beschäftigt (vgl. Greulich/Lampe o. J.: 7ff.). Alle vier Beratungsformen sind in den einzelnen Beratungsfeldern der KVHS Groß-Gerau zu beobachten. Näher in Betracht gezogen werden sollen an dieser Stelle die pädagogischen Handlungsformen, die ebenjene Beratungsformen konstituieren.

Beraten

Dem Begriff Beratung begegnen wir in vielen beruflichen, aber auch in alltäglichen Situationen. Wenn wir von einer Sachlage wenig verstehen, wenn zum Beispiel unser Auto kaputt ist, fragen wir einen Menschen „nach Rat“, von welchem wir annehmen, dass er oder sie sich mit dem Problem besser auskennt als wir selbst. Wenn wir den Rat als nützlich betrachten, nehmen wir ihn gerne an; dies umso lieber, je höher wir die Sachkundigkeit des/der „Ratgeber/-in“ einschätzen. Diese Art der „Beratung“ hat etwas sehr Direktives: als Ratsuchende möchten wir eine möglichst einfache Antwort auf eine eventuell recht komplizierte Sachlage. Das hat in alltäglichen Situationen durchaus seine Berechtigung (vgl. Knoll 2008: 19). Knoll führt jedoch an, dass die direkte Form der Beratung, wie wir sie in bestimmten Kontexten der (Bildungs-)beratung finden, bei genauerer Betrachtung problematisch ist, denn *„Bildung und Lernen bedeuten ja prinzipiell, dass ein Mensch Schwierigkeiten bewältigen und Probleme selbst lösen kann, und zwar möglichst auf Dauer und in wechselnden Situationen“* (Knoll 2008: 19). Die Bedeutung von Beratung, wie sie später in einem gemeinsamen Beratungsverständnis verwendet werden soll, lässt sich gut mit folgendem Zitat verdeutlichen: *„Beratung im eigentlichen Sinne (...) zielt darauf ab, die Wahrnehmung der Person für sich selbst, für ihre Grenzen und Möglichkeiten (im Sinne von Ressourcen) zu fördern und dadurch die Planung und Verwirklichung realistischer Veränderungs- und Lernschritte anzuregen, also Hilfe zur Selbsthilfe.“* (Häßner/Knoll 2005, zitiert nach Schlüter 2010: 57).

Was bedeuten diese Überlegungen für die berufliche Praxis? Das Berater/-innen-Team näherte sich dieser Frage, indem wesentlichen Aspekte von Beratung nach Dewe und Schwarz (2013) hinzugezogen wurden:

- *„Beratung zeichnet sich durch kommunikatives Handeln aus; dies umfasst Kommunikation im Sinne von Informationsvermittlung, Austausch und Interaktion.“*
- *Kommunikatives Handeln im Sinne einer intervenierenden Interaktion umfasst Deutungen, Empfehlungen und/oder Entscheidungen, die als mögliche Optionen vermittelt werden, dies geschieht weniger direktiv, sondern eher reflexiv intendiert.*
- *Zur Bewältigung der Frage oder des Problems ist das Informieren über Sachverhalte und Anzeigen von Wissen unerlässlich.*

- *Beratung dient den Ratsuchenden als kommunikative Steuerung zu ihrer Orientierung im Entscheidungs- und Handlungsprozess; Beratung hat somit die Aufgabe einer Orientierungs-, Planungs- und Entscheidungshilfe.*“ (Dewe/Schwarz 2013, zitiert nach Maier-Gutheil/Nierobisch 2015: 16).

Was Beratung kann, ist an dieser Stelle deutlich geworden. Deutlich ist aber auch geworden, dass nicht alles, was unter dem Begriff Beratung auf Handlungsebene geschieht, auch de facto Beratung ist. Pädagogische Handlungsformen wie Informieren, Anleiten und Bewerten (zum Beispiel in Testsituationen bei der Kurseinstufung → Sprachberatung) machen je nach Beratungsform einen nicht unerheblichen Teil dieser aus, um dem übergeordneten Ziel von Beratung, wie es oben beschrieben worden ist – die Stärkung der nachhaltigen Selbsthilfe der Ratsuchenden – Raum geben zu können. Für uns Berater/-innen ist es wichtig zu erkennen, dass in dem Oberbegriff Beratung das Informieren, Anleiten und Bewerten zwar mitgedacht werden soll, diese Begriffe aber im professionellen konkreten Handeln voneinander zu unterscheiden sind. Das eigene Verständnis von Beratung kann dadurch geschärft werden (vgl. dazu auch Knoll 2008: 20f.).

Informieren, Anleiten, Bewerten

Knoll führt an, dass in der beruflichen Praxis innerhalb der Erwachsenenbildung oftmals keine klare Grenze zu ziehen ist. Im Sinne von flexiblen Handlungsformen können das Informieren, das Anleiten und das Beraten ineinander übergehen oder sich abwechseln (vgl. Knoll 2008: 20). Der Begriff des Bewertens wird an dieser Stelle als Ergänzung hinzugenommen, da dieser als pädagogische Handlungsform in einigen Beratungsfeldern, wie wir sie an der KVHS Groß-Gerau vorfinden, nicht außer Acht gelassen werden darf (zum Beispiel in der Sprachberatung). Knoll grenzt die Begriffe folgendermaßen ab: Beim Informieren bekommt der oder die Ratsuchende Kenntnisse von oder über etwas. Dies geschieht, indem der oder die Berater/-in bestimmte Informationsinhalte weitergibt. Als leitende Orientierung nennt er die Sache (sprich die Information), die weitergegeben wird. Beim Anleiten bekommt der oder die Ratsuchende eine bereits definierte Problemlösung, welche von dem oder der Berater/-in weitergegeben wird. Knoll nennt als leitende Orientierung hier ebenfalls die Sache und ergänzt diese um den sogenannten Handlungsablauf mit einem Ergebnis als Produkt. Beim Bewerten bekommt der oder die Ratsuchende eine Bewertung, welche von dem oder der Berater/-in vorgenommen und mitgeteilt wird. Als leitende Orientierung nennt Knoll hier den sogenannten Prozess oder das Ergebnis in Bezug auf Kriterien (vgl. Knoll 2008: 22).

Je nach Beratungsform oder -anliegen ist es notwendig auszdifferenzieren, welche Handlungsform den aktuellen Bedarfen der Ratsuchenden entspricht. Möchte ein oder eine Ratsuchende/-r beispielsweise Informationen über eine Fortbildung im EDV-Bereich, können wir in der Regel diese Informationen zunächst weitergeben, ohne dass wir tiefergehende Veränderungsprozesse mit ihm oder ihr erörtern. Möchte ein oder eine Ratsuchende/-r Hilfe bei dem Erstellen von Bewerbungsunterlagen, können wir sie oder ihn anleiten, indem wir es ihm oder ihr zeigen. Möchte ein oder eine Deutschkursteilnehmer/-in eine Kurseinstufung, können wir seine oder ihre Sprachkenntnisse auf Grundlage eines Tests bewerten und eine adäquate Kursempfehlung aussprechen. Es ist auf dieser Handlungsebene jedoch wichtig, dass wir uns im Klaren sind, welche Form zu welcher Zeit dem Beratungsanliegen entsprechend ist. Wenn wir uns in der einen Handlungsform befinden, dürfen wir nicht außer Acht lassen, dass es darüber hinaus noch die anderen Handlungsformen gibt. Vielleicht ist es zunächst das explizite Anliegen des oder der Ratsuchenden, eine geeignete Fortbildung im EDV-Bereich zu finden, bei genauerer Betrachtung stellt sich jedoch raus, dass daneben noch ein implizites Beratungsanliegen mitschwingt, zum Beispiel der Wunsch nach beruflicher Veränderung, welcher aber zum aktuellen Zeitpunkt (noch) nicht ausformuliert ist. Es ist also wichtig, bewusst zu handeln, genau hinzuhören und sensibel

mit den genannten Handlungsformen umzugehen, wenn wir unserer beraterischen Grundhaltung von Interesse und Wertschätzung, Kongruenz und Empathie gerecht werden wollen.

Gemeinsames Beratungsverständnis

Auf Grundlage der oben genannten theoretischen Auseinandersetzungen mit dem eigenem pädagogischen Handeln näherte sich das Berater/-innen-Team der KVHS einem gemeinsam formulierten Beratungsverständnis an. Das Ergebnis soll in folgender Tabelle abgebildet werden. Die von mir im Folgenden vorgestellten Selbsteinschätzungen basieren auf den Aussagen der am Workshop beteiligten Berater/-innen.

Gemeinsames Beratungsverständnis			
<p>Das Beratungsverständnis der KVHS wird im LQW-Selbstreport bereits beschrieben. Es soll an dieser Stelle als Grundlage dienen und um folgende Punkte ergänzt werden: Beratung an der KVHS richtet sich an alle Menschen im Kreis Groß-Gerau und wird kostenlos zur Verfügung gestellt. Die Beratung ist sprachsensibel hinsichtlich Sprachlernender. Die Beratung ist niedrigschwellig, Zugänge werden transparent gemacht und durch eine gegenseitige Verweisstruktur erleichtert. Die Beratung beinhaltet als pädagogische Handlungsformen neben dem Beraten im eigentlichen Sinne auch das Informieren, Anleiten und Bewerten. Die Berater/-innen können diese unterscheiden, gezielt anwenden und gegebenenfalls in den Beratungssituationen transparent machen. Sie sorgen somit für eine qualitative Aufwertung der eigenen Praxis. Die Berater/-innen sind sich bewusst, dass die Beratung zum Teil in sogenannten Zwangskontexten stattfindet und können Widersprüchlichkeiten in Bezug auf beraterische Grundhaltungen (zum Beispiel Freiwilligkeit) reflektieren und gegebenenfalls in den Beratungssituationen transparent machen.</p>			
Sprachberatung	Gesundheitsberatung	BWB	AQB
Welche pädagogischen Handlungsformen werden verwendet?			
„Alle pädagogischen Handlungsformen werden angewandt und fließen zum Teil ineinander über.“	„In den Einzelgesprächen aber auch in der Gruppe greifen alle pädagogischen Handlungsformen.“	„Ich wende alle pädagogischen Handlungsformen an, jedoch bewerte ich eher selten. Die einzelnen Handlungsformen gehen zum Teil ineinander über und lassen sich nicht immer klar abgrenzen.“	„Hauptsächlich informiere und berate ich, manchmal leite ich an. Bewerten fand in meiner Beratung bis jetzt nicht statt.“
Beratung bedeutet für mich ...			
„Beraten bedeutet, wenn der/die TN zufrieden ist, weil er/sie den richtigen Kurs gefunden hat und der/die TN allumfänglich informiert wurde.“	„Beratung bedeutet für mich, der anderen Person zuzuhören und ihr zu helfen.“	„Beratung bedeutet für mich, den/die TN darin zu unterstützen, eine für ihn/sie sinnvolle Perspektive zu entwickeln und ihn/sie in seiner/ihrer Handlungs- und Entscheidungsfähigkeit zu unterstützen.“	

Erfahrungen und Handlungsempfehlungen

Anforderungen an beratendes Personal (KVHS Groß-Gerau)

Die Auseinandersetzung mit den hier dargestellten Handlungsformen erfolgte unter anderem im Rahmen der Weiterbildung „Bildungsberatung & Kompetenzentwicklung“ vom Regionalen Qualifizierungszentrum (RQZ), die von allen teilnehmenden Berater/-innen als hilfreich und informativ wahrgenommen wurde. Mit der Teilnahme an der Fortbildung war die Reflexion über die eigene Praxis jedoch nicht abgeschlossen, sondern erfolgte weiterhin alleine sowie in der Gruppe, zum Beispiel in Form der Intervision, das heißt einer kollegialen Beratung [siehe Anhang 5]. Auch eine Supervision wäre als sinnvoll erachtet worden, ließ sich aufgrund fehlender finanzieller Mittel jedoch nicht realisieren. Als weitere sinnvolle Methode, um die eigene Praxis zu reflektieren und die Beratungsqualität zu steigern, erwies sich die Hospitation bei anderen Beratungen.

Neben der Kenntnis verschiedener Handlungsformen lassen sich viele weitere Anforderungen an beratendes Personal formulieren: Dazu gehören eine fachliche Expertise, Methodenkenntnisse sowie das Reagieren auf gesellschaftliche und politische Entwicklungen, wodurch eine systemische Sichtweise auf die beratende Person ermöglicht wird. Für alle drei Bereiche empfiehlt sich die Nutzung von Kooperationsstrukturen und der Aufbau von Netzwerken, über welche relevante Informationen bezogen werden können, zum Beispiel durch das Abonnement eines Newsletters.

Die Praxis hat eine weitere zentrale Anforderung an beratendes Personal gezeigt, die für ein professionelles Arbeiten unverzichtbar ist: Die Abgrenzung des eigenen Beratungs- und Handlungsfeldes. Hierfür können folgende Fragen gestellt werden: Was ist mein Auftrag? Worin liegen meine Kompetenzen? Wann verweise ich weiter? So kann Frustration sowohl aufseiten der Berater/-innen als auch aufseiten der Ratsuchenden entgegengewirkt werden. Es erwies sich als sinnvoll, die Absteckung des eigenen Feldes im Beratungsteam vorzunehmen. Zudem wurden mehrere interne Workshops durchgeführt, in denen unter anderem die hier dargestellten Dimensionen beraterischen Handelns reflektiert wurden. Die Absteckung des eigenen Beratungsfeldes sollte zudem immer wieder mit der Realität abgeglichen werden. Hierfür lassen sich zum Beispiel Beratungsdokumentationen nutzen, die dann mit den anfangs formulierten Beratungszielen oder beispielsweise der eigenen Stellenbeschreibung abgeglichen werden können.

Fachteam Beratung und Ausbau einer hausinternen Verweisstruktur

Praxisbericht der KVHS Groß-Gerau

Judith Pekol

Im Jahr 2018 wurden die Beratungsfelder an der KVHS identifiziert und ein Berater/-innen-Team zusammengestellt, welches sich in regelmäßigen Abständen zu Workshops trifft, um in einen gemeinsamen Austausch zu gehen. Das übergeordnete Ziel des Berater/-innen-Teams ist, dass die einzelnen Berater/-innen besser über das hausinterne Beratungsangebot informiert sind und so zukünftig bei Bedarf auf eine professionalisierte Verweisstruktur zurückgegriffen werden kann, welche es formal bislang nicht gibt. Durch eine gut funktionierende hausinterne Verweisstruktur sollen mehr Ratsuchende erreicht werden, Beratungsketten entstehen und Zugänge für Beratungsangebote erleichtert werden. Dies soll eine Verweisberatung an externe Stellen nicht ersetzen, vielmehr soll das konkrete Wissen um die hauseigenen fachlichen Ressourcen als eine sinnvolle Ergänzung zu ihnen verstanden werden, da so – im Sinne eines internen Netzwerks – die Zugänge für die Ratsuchenden erleichtert werden können.

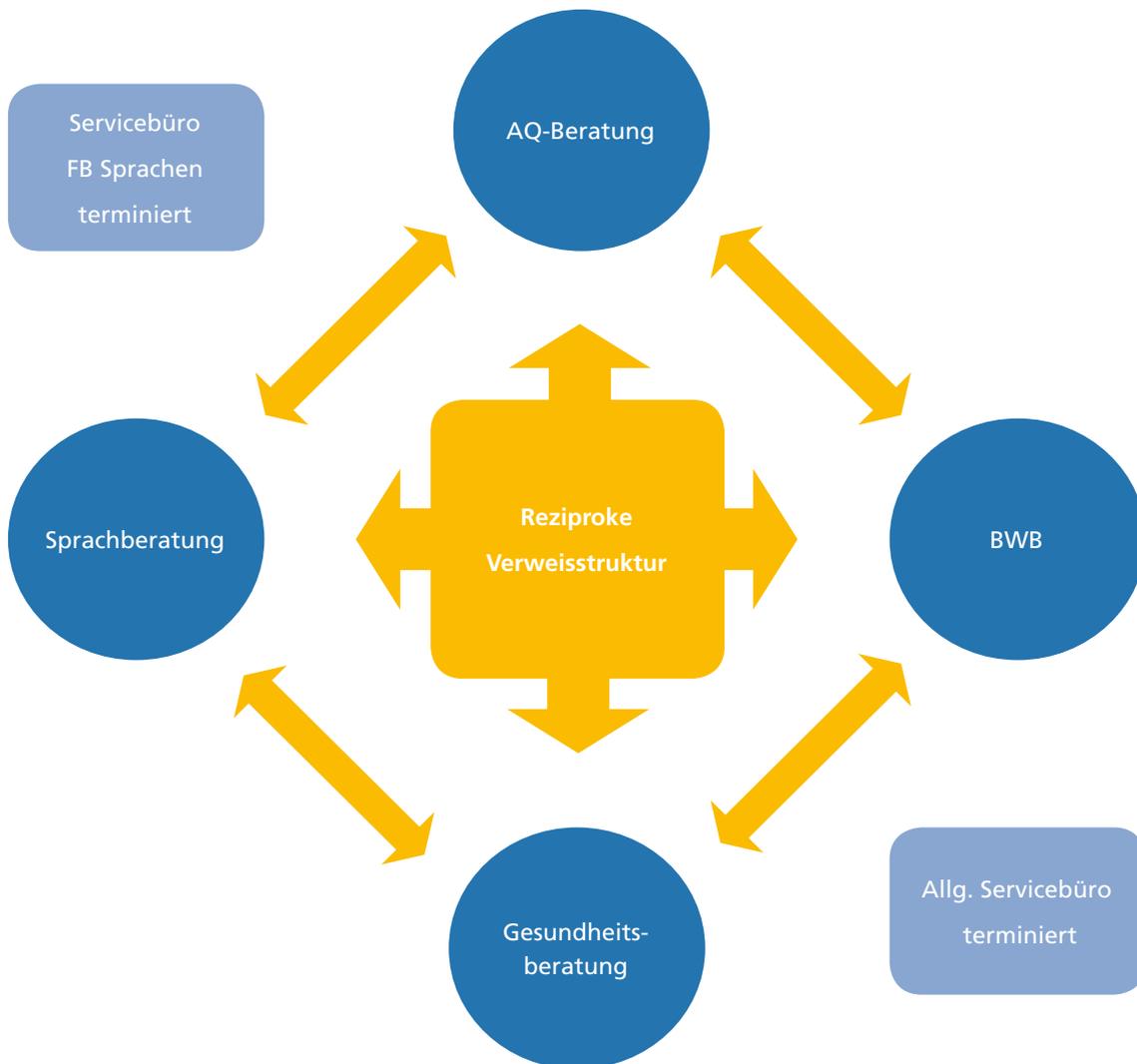
Daraus sollen sukzessive flexible und niedrigschwellige Beratungsformate und neue Formen der Ansprache konzipiert und implementiert werden, um mehr Menschen mit Beratungsbedarf erreichen zu können. Insbesondere bei Zielgruppen, die sich aus einem eher bildungsfernen Milieu konstituieren, können direkte Ansprache und aufsuchende Beratung hilfreiche Mittel sein, um Beratungssituationen zustande kommen zu lassen. Eine kontinuierliche Beschäftigung mit der eigenen Beratungspraxis und dem eigenen (und gemeinsamen) Beratungsverständnis sowie stetige Impulse anderer Berater/-innen im Haus sollen die Qualität der Beratungspraxis verbessern.

Der Austausch dient außerdem als Ort der gegenseitigen Verständigung. Er gibt Zeit und Raum, sich nicht nur mit Beratungspraktiken auseinanderzusetzen und sie kritisch zu reflektieren, er bietet darüber hinaus die Möglichkeit, in Arbeitsgruppen zusammenzukommen, um sich ganz konkret mit der Ausarbeitung von neuen Beratungsformaten oder mit der Entwicklung einer gemeinsamen Beratungsbroschüre zu befassen, welche Transparenz über die Beratungsangebote an der KVHS gebündelt in die Öffentlichkeit tragen soll. Nicht zuletzt werden in den Treffen theoretische Überlegungen angestellt, in welchen sich die Berater/-innen mit pädagogischen Handlungsformen im Rahmen von Beratung auseinandersetzen.

Das Beratungsangebot an der KVHS ist vielfältig. Ebenso vielfältig sind die Rahmenbedingungen, Beratungsanliegen und Beratungstechniken, mit denen sich die Berater/-innen konfrontiert sehen. Es stellt sich an dieser Stelle also die Frage, wie eine interne Verweisstruktur bei einer durchaus heterogenen Gruppe von Berater/-innen konzeptualisiert werden kann. Darüber hinaus ist es notwendig, weitere Formalitäten (zum Beispiel Kommunikation, Datenschutz, Turnus der kollegialen Austausche und so weiter) in Bezug auf das Berater/-innen-Team festzulegen, damit sich das Beratungsangebot als feste Instanz an der KVHS implementieren kann.

Nachdem die einzelnen Beratungsfelder definiert wurden und auf Zielgruppe, Methodik und Beratungsform hin untersucht wurden [siehe Anhang 1, Tabelle 2] konnte eine hausinterne Verweisstruktur implementiert werden. Es wurde ein spezieller Verweispbogen erstellt [siehe Anhang 6], um die Beratungsketten gut dokumentieren und auswerten zu können.

Hausinterne Verweisstruktur



Das Schaubild soll die künftig zu verstetigende hausinterne Verweisstruktur zwischen den einzelnen Beratungsfeldern der KVHS Groß-Gerau darstellen. Dabei wird deutlich, dass es sich um ein reziprokes Verweismodell handelt, in welchem die zuständigen Berater/-innen eines Beratungsfeldes bei entsprechenden Bedarfen der Ratsuchenden an Kolleg/-innen aus einem anderen Beratungsfeld verweisen können und umgekehrt. Um eine gute Erreichbarkeit durch die Ratsuchenden gewährleisten zu können, gilt es an dieser Stelle zu überlegen, ob künftig Ersttermine grundsätzlich über die zuständigen Servicebüros laufen, wie es bislang nur bei der Sprachberatung und der HC-Bildungsberatung der Fall ist.

Zudem wurden theoretische Überlegungen zum Thema „Netzwerk“ angestellt, um abzustecken, wie eine künftige interdisziplinäre Zusammenarbeit im Bereich der Beratung funktionieren kann. Das in diesem Sinne hausinterne Berater/-innen-Netzwerk in Form eines Teams soll bislang vorhandene jeweilige Netzwerke der einzelnen Berater/-innen nicht ersetzen, vielmehr soll es als sinnvolle Ergänzung zu ihnen verstanden werden.

Als Berater/-innen stehen wir in unserem beruflichen Alltag vielfältigen Herausforderungen und Fragen gegenüber. Viele Frage- und Problemstellungen können wir mithilfe unseres zur Verfügung stehenden Feldwissens eigenständig bewältigen, jedoch gibt es Wissensgrenzen. Manchmal sind wir auch nicht befugt, bestimmte Anliegen der Ratsuchenden eigenständig zu klären, wenn es sich um ein Anliegen handelt, welches vorrangig einem anderen Beratungsfeld zugeordnet wird (wenn es zum Beispiel darum geht, Deutschkurszuweisungen durchzuführen). Hier ist es wichtig, seinen institutionell verorteten Beratungsauftrag gut zu kennen und eigene Grenzen in der Beratung abzustecken. Im Sinne einer guten Vernetzung zu den anderen Beratungsfeldern der KVHS ist es jedoch wichtig, das Leistungsspektrum und die Arbeitsweise dieser Felder zu kennen. *„Netzwerke erweitern also aus Perspektive der/des Ratsuchenden das Angebot von Bildungsberatung, indem Lösungsansätze aufgezeigt werden, ohne jedoch Auftrags- und Kompetenzbereiche zu verwischen.“* (Hohmann/Knoll und andere o.J.: 1). Hinzu kommt, dass wir durch das Wissen um die Beratungsangebote in den anderen Beratungsfeldern Anregungen erhalten können, die uns helfen, neue Beratungsangebote zu entwickeln und umzusetzen. In diesem Sinne können in einem hausinternen Berater/-innen-Team in Form eines Netzwerkes fachliche Ressourcen gebündelt und Strukturen geschaffen werden, die für das lebenslange Lernen unserer Ratsuchenden förderlich sind (vgl. dazu auch Hohmann/Knoll und andere o.J.: 1). Ein „Aufgaben-Check“ für die künftige Zusammenarbeit findet sich im Anhang [\[siehe Anhang 7\]](#). Des Weiteren wurde ein gemeinsamer Flyer erstellt, um das Beratungsangebot der KVHS in Gänze sichtbar zu machen [\[siehe Anhang 8\]](#).

Erfahrungen und Handlungsempfehlungen

Fachteam Beratung und Ausbau einer hausinternen Verweisstruktur (KVHS Groß-Gerau)

Durch direkte Beratungsketten lassen sich Prozesse beschleunigen und Ratsuchenden kann eine passgenaue Beratung mit fachlicher Expertise geboten werden. Darüber hinaus hilft die Verweisstruktur, das eigene Handlungsfeld abzustechen und damit die Qualität der Beratung zu steigern, indem diese konkreter gestaltet werden kann. Die Verweisstruktur ist sowohl allen Berater/-innen als auch dem Servicebüro bekannt, das als erste Anlaufstelle für potenzielle Ratsuchende dient. An der Bekanntmachung ließe sich noch verstärkter ansetzen, indem die Verweisstruktur zum Beispiel auch auf Sitzungen von Mitarbeitenden der verschiedenen Fachbereiche vorgestellt werden könnte.

Der Verweisbogen, der von Beratenden ausgefüllt und dann in die nächste Beratung mitgebracht werden kann, ist bisher noch nicht zum Einsatz gekommen. Bisherige Erfahrungen haben aber jedoch gezeigt, dass die Implementierung eines neuen Tools zwar zu Beginn oftmals mehr Arbeit auslöst, langfristig jedoch zu Arbeitserleichterung führt.

Durch die interdisziplinäre Aufstellung des Beratungsteams [siehe Anhang 1, Tabelle 2], das unterschiedliche Fachkenntnisse mitbringt, steigt die Qualität der Beratung. Vor Beginn der Workshops, an denen das Fachteam Beratung in regelmäßigen Abständen teilnahm, wurden den Teilnehmenden Fragen von der Projektkoordinatorin zugesendet, um sich auf die jeweilige Einheit vorzubereiten.

Die Teilnahme an den Workshops erfolgte auf freiwilliger Basis. Sie wurden von allen Beteiligten als Bereicherung für den Berufsalltag wahrgenommen. Die Workshops deckten folgende Themen ab:

- 1 Identifikation von Beratungsfeldern
- 2 Formaler Aufbau einer Verweisstruktur
- 3 Nutzung der VHS-Cloud als digitale Plattform
- 4 Gestaltung eines gemeinsamen Beratungsflyers
- 5 Entwicklung eines Beratungsverständnisses
- 6 Reflexion der Projektarbeit und Ausblick für die Zukunft
- 7 Schulung zur Entwicklung eines Marketingkonzepts

Die Workshops wurden zugleich als Anlass für gegenseitigen Austausch genutzt, in dem aktuelle Bedarfe spontan thematisiert werden konnten.

Durch die Leitung bestand eine dauerhafte Unterstützung für das Thema Beratung, welche es den Berater/-innen ermöglichte, das Thema im Haus zu verankern. Die Kenntnisse über das eigene Beratungsangebot ließen sich sicher noch breiter streuen. Zentrale Multiplikator/-innen wie HPMS oder einige Kursleiter/-innen sind jedoch bereits darüber in Kenntnis gesetzt.

Ausbau der Beratungsqualität durch Fortbildung

Entwicklung von individualisierten Inhouse-Curricula für Beratung

Robert Baric

Einleitendes

Volkshochschulen sind Institutionen des lebensbegleitenden Lernens. Als solche bieten sie eine Bildungsberatung für Menschen an, die den Lern- und Entwicklungsherausforderungen einer sich dynamisch verändernden Gesellschaft begegnen und/oder eigene persönliche Entwicklungsimpulse verfolgen wollen. Beratung ist eine professionelle Handlungsform, die Ratsuchende auf eine strukturierte Weise bei der Analyse, Bearbeitung und Lösung ihrer Problemstellung unterstützt.

Eines der Ziele des Organisations- und Personalentwicklungsprojekts „VHS – Ort für Bildung und Beratung“ besteht darin, ein VHS-spezifisches Beratungsverständnis zu entwickeln. Ein solches Beratungsverständnis schärft nicht nur die Identität der VHS als Ort der Bildung und Beratung, sondern dient in unserem Projektzusammenhang auch als Orientierungspunkt für die Entwicklung von individualisierten personalqualifizierenden Inhouse-Curricula.

Die organisationsentwickelnde Projektdimension fokussiert das Selbstverständnis der VHS Wiesbaden als ein Ort der Bildung und Beratung. In den letzten eineinhalb Jahrzehnten gewannen Beratung und Coaching für Bildungkund/-innen an der VHS Wiesbaden zunehmend an Bedeutung. In dieser Zeit wurde eine ganze Reihe von Beratungsfeldern etabliert.⁷ Bislang fehlte diesen Beratungsfeldern ein ausdrückliches VHS-spezifisches Beratungsverständnis. Das Beratungsverständnis dient zum einen der Profilschärfung der VHS als Ort der Bildung und Beratung, zum anderen bildet es den Ankerpunkt für die Gestaltung qualifizierender Curricula. Es macht nach außen wie nach innen eine der wichtigsten pädagogischen Handlungsdimensionen und Kernkompetenzen der VHS sichtbar: die Bildungsberatung für Erwachsene.

Die personalentwickelnde Projektdimension bezieht sich auf die beraterische Kompetenzentwicklung der Mitarbeiter/-innen. Denn diese identifizieren im Rahmen ihrer Organisationsrolle potenzielle Beratungsanliegen und gestalten die beraterische Kommunikation. Das VHS-Beratungsverständnis dient zur Orientierung für die Berater/-innen in ihrem konkreten Handeln. Für die Mitarbeiter/-innen der VHS Wiesbaden wurden daher auf Basis eines VHS-Beratungsverständnisses rollen- und bedarfsgerechte Workshop-Curricula zur weiterführenden Kompetenzentwicklung gestaltet.

7 Bildungsberaterische Dienstleistungen bietet die VHS Wiesbaden e.V. in folgenden Bereichen an: allgemeine Kursberatung, Sprachberatung für Fremdsprachen und DaF/DaZ, Lernberatung im Kontext DaF/DaZ, Kurs- und Lernberatung im Bereich Alphabetisierung und Grundbildung, Beratung zur Gesundheitsbildung, trägerübergreifende und biografieorientierte Beratung zu Bildung, Beruf, Beschäftigung, Beratung zu Schulabschlüssen auf dem zweiten Bildungsweg, Beratung im Bereich der Arbeitsmarktintegration (für Kund/-innen des Rechtskreises SGB II und III, AVGS-/zuweisungsbasiert), Coaching – Berufs- und Karriereentwicklung.

Eine Individualisierung der Curricula bietet aus der Sicht der VHS Wiesbaden folgende Vorteile. Zum einen kann auf diese Weise auf die eigentlichen organisationalen und personalen Entwicklungsanliegen der eigenen Einrichtung eingegangen werden, und zum anderen wird ein möglichst schonender Umgang mit den zeitlichen Ressourcen des beteiligten Personals sichergestellt⁸.

Zum Prozess der Entwicklung der Inhouse-Curricula 1–3

Folgende konzeptionell relevante Punkte waren bei der Entwicklung der Curricula zu bearbeiten:

- ❶ Bestimmung der Zielgruppen und Qualifizierungsbedarfe
- ❷ *Curriculum zur Entwicklung eines VHS-spezifischen Beratungsverständnisses (Curriculum 1)*
- ❸ *Qualifizierendes Curriculum für Verwaltungsmitarbeiter/-innen (Curriculum 2)*
- ❹ *Qualifizierendes Curriculum für Berater/-innen (Curriculum 3)*

Für die fachlich fundierte Umsetzung der Inhouse-Curricula fragten wir Lehrtrainer/-innen des Regionalen Qualifizierungszentrums Hessen (RQZ)⁹ an.

Zu 1: Bestimmung der Zielgruppe und Qualifizierungsbedarfe

Beratungssituationen können an zahlreichen Schnittstellen zwischen VHS-Mitarbeiter/-innen und Bildungskund/-innen entstehen. Solche Schnittstellen sind beispielsweise der zentrale Kundenservice, die Fachbereichssekretariate und Leitungen/Beratende in den Beratungsfeldern selbst. An diesen Schnittstellen arbeiten Menschen mit unterschiedlichen professionellen Hintergründen und in unterschiedlichen Rollen. Entsprechend kann davon ausgegangen werden, dass die Adressat/-innen der Inhouse-Curricula unterschiedliche Qualifizierungsbedarfe aufweisen. An der VHS Wiesbaden wurden im Wesentlichen zwei Ziel- beziehungsweise Kompetenzgruppen mit spezifischen Bedarfskonstellationen identifiziert, für die qualifizierende Curricula zu konzipieren waren:

8 Umfassendere Qualifizierungen im Bereich der Bildungsberatung erstrecken sich normalerweise über 3–5 mehrtägige Module.

9 Das RQZ ist auf Qualifizierungen im Bereich der Bildungsberatung spezialisiert und spricht mit seinen Angeboten vor allem die Zielgruppe *Beratende in der (Weiter-)Bildungsbranche* an. Das RQZ bietet zudem organisationsentwicklerische Expertise.

	Zielgruppe „Verwaltungsmitarbeitende“	Zielgruppe „Beratende“
Bereiche/ Aufgaben	Zentrale Information/Zentraler Kundenservice, Sekretariate der Fachbereiche Gesellschaft, Kultur, Beruf, Sprachen, Gesundheit sowie Projektsekretariate. Sie bilden für Bildungskund/-innen und Ratsuchende die erste Anlaufstelle und damit eine wichtige Schnittstelle für Information und Anliegenklärung. In diesem Kontext können bereits Gespräche mit Beratungscharakter entstehen.	Mitarbeitende, in deren Tätigkeitsprofilen Beratung/Coaching das Kernelement ihrer Arbeit bilden. Hierzu zählen Beratende aus den verschiedenen Beratungsfeldern der VHS Wiesbaden, zum Beispiel Arbeitsmarktprojekte, Bildungs-, Lern- oder Sprachberatung, Coaching, Bewerbungsberatung.
Professionen/ Qualifikationen	Mitarbeitende mit Berufsausbildungen im kaufmännischen oder Verwaltungsbereich. Zum Teil besuchte diese Zielgruppe Fortbildungen im Bereich „Professionelles Telefonieren“, „Umgang mit schwierigen Kund/-innen“ etc.	Personen mit pädagogischen, volks-/betriebswirtschaftlichen, juristischen, psychologischen oder sozialwissenschaftlichen Hochschulabschlüssen. Der weitaus größte Teil dieser Zielgruppe verfügt bereits über einschlägige beraterische Zusatzqualifikationen (zum Beispiel Bildungsberatung, Systemisches Coaching).
Qualifizierungsbedarf	Grundlagen Beratung. Gesprächsführung, Kontakt, Anliegen- und Auftragsklärung.	Vertiefungen Beratung, insbesondere Selbstorganisations- und Ressourcenansatz.

Zu 2: Curriculum zur Entwicklung eines VHS-spezifischen Beratungsverständnisses (Curriculum 1)

Ein VHS-Beratungsverständnis erfüllt im Wesentlichen zwei wichtige Funktionen: a) es vermittelt Bildungskunden beziehungsweise Ratsuchenden eine Vorstellung über die VHS-typische Beratungskultur, b) es strukturiert das kommunikative und beraterische Handeln von VHS-Mitarbeitenden.

Wie kann eine VHS ein zu ihr passendes Beratungsverständnis entwickeln? In der Regel existieren bereits Anknüpfungspunkte zur Entwicklung eines Beratungsverständnisses. So erweist sich der Blick auf bildungspolitische Werte und Ziele (zum Beispiel Hessisches Weiterbildungsgesetz, EU-Ratsentschließung über den Ausbau der lebensbegleitenden Beratung von 2004), auf wissenschaftlich fundierte Beratungslehren sowie auf die eigene Beratungspraxis (Fachkenntnisse Beratender, Projektanträge, Berichte, Werbemittel) für die Konzeption eines Beratungsverständnisses als hilfreich. In einem Entwicklungsdialog kommt es darauf an, solche Anknüpfungspunkte aufzugreifen, weiter zu bearbeiten und so zu verdichten, dass schließlich ein möglichst kompakt strukturiertes und gemeinsam getragenes Beratungsverständnis sichtbar wird. Ein Curriculum zur Erarbeitung eines VHS-Beratungsverständnisses kann folgende thematischen und methodischen Elemente verwenden:

CURRICULUM 1: ENTWICKLUNG EINES VHS-TYPISCHEN UND BERATUNGSFELDÜBERGREIFENDEN BERATUNGSVERSTÄNDNISSES		
Lernziele	Lerninhalte	Methoden
Sensibilisierung für die VHS als Ort der Beratung.	Gesellschaftspolitische Impulse in den Nullerjahren. Bedeutung von Beratung in Bildungseinrichtungen. Beratung in der VHS Wiesbaden.	Vorverständnis erkunden, Input, Gruppendialog.
Vernetzung der Beratungsfelder.	Vorstellung der einzelnen Beratungsfelder (Zielgruppen, typische Anliegen, Beratungsangebot/-themen, Ansprechpartner/-innen, Zeiten, Kontaktdaten).	Präsentation im Plenum.
Entwicklung eines VHS-typischen, beratungsfeldübergreifenden Beratungsverständnisses.	Bedeutung und Funktion eines Beratungsverständnisses. Entwicklungsarbeit.	Aufsteigendes Verfahren. Einzel- und Gruppenarbeit.

Da dieses Curriculum die Aufgabe hat, im Miteinander der Kolleg/-innen die Entwicklung eines Beratungsverständnisses zu begleiten, sei kurz auf eine für diesen Zweck sehr geeignete Methode hingewiesen. Für die partizipative und konsensuale Entwicklung eines Beratungsverständnisses bietet sich die Anwendung des „Aufsteigenden Verfahrens“¹⁰ an. Dieses Verfahren wird üblicherweise in Zusammenhang mit der Leitbildentwicklung von Schulen eingesetzt, eignet sich unserer Auffassung nach jedoch auch für die Entwicklung eines Beratungsverständnisses. Der Charme dieser Methode besteht darin, dass die Perspektiven von beliebig vielen Personen in die Entwicklungsarbeit integriert und ein hohes Maß an Identifikation mit dem Beratungsverständnis erreicht werden kann. Eine kompakte und zugleich exzellente Beschreibung des Aufsteigenden Verfahrens finden Sie online¹¹. An dieser Stelle sei lediglich darauf hingewiesen, dass der in dieser Methode enthaltene Fragebogen zur Leitbildentwicklung von Schulen zum Zweck der Erarbeitung eines Beratungsverständnisses entsprechend variiert werden kann. Die VHS Wiesbaden orientierte sich bei der Entwicklung ihres Beratungsverständnisses an folgenden Fragen:

- *Identität.* Wer sind wir? Worin besteht unser spezifischer Auftrag als VHS?
- *Fachverständnis von Beratung.* Was verstehen wir an der VHS fachlich unter Beratung?
- *Menschenbild.* Mit wem haben wir es in der Beratungssituation zu tun?
- *Werte.* Wofür stehen wir? Welche Werte leiten unser Beratungshandeln?
- *Qualifikation unserer Beratenden.* Worin besteht die Profession der Beratenden? Was können wir?
- *Qualität und Evaluation.* Wie stellen wir die Qualität unserer Beratung sicher?

10 Rainer Zech: Leitbildentwicklung in Schulen; aus: Bartz/Dammann/Huber: PraxisWissen SchulLeitung.

11 https://www.qualitaets-portal.de/wp-content/uploads/Leitbildentwicklung_in_Schulen-01.pdf

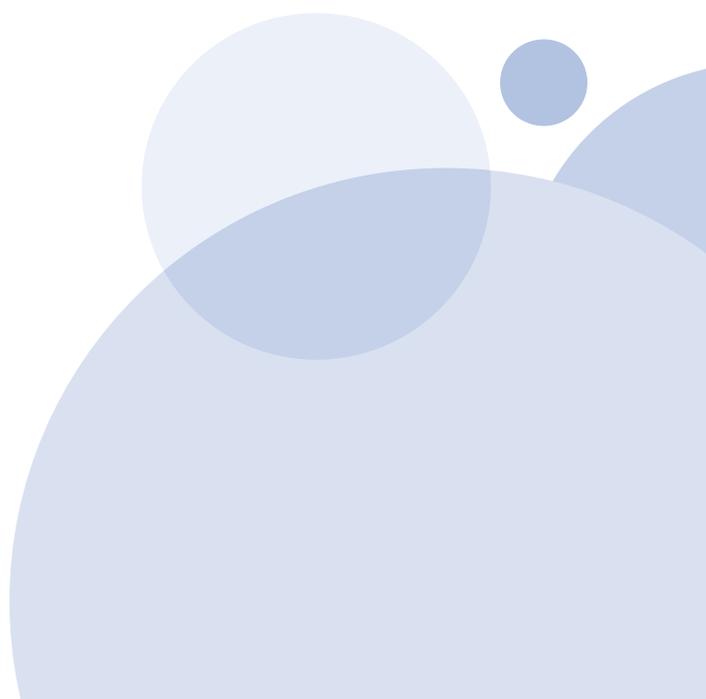
Die Kernbotschaft des Beratungsverständnisses der VHS Wiesbaden lautet:

Wir verstehen Beratung als einen professionell gestalteten Dialog, in dem bezogen auf das Anliegen Ratsuchender entsprechende Erkenntnis-, Lern- und Lösungsprozesse angeregt werden. Die mögliche Spannbreite erstreckt sich dabei von einer eher informativen Beratung bis hin zu einer Beratung im Sinne der Hilfe zur Selbsthilfe. Ratsuchende werden bei der für sie passenden Kurswahl unterstützt, je nach Anliegen optional auch darin, ihre Stärken, Potenziale, Ziele, Handlungsmöglichkeiten zu erkennen und Entscheidungen zu treffen, die der eigenverantwortlichen Gestaltung der persönlichen Lern-, Bildungs- und Berufsbiografie dienen.

Für den Aufbau der beiden qualifizierenden Inhouse-Curricula bildet das Beratungsverständnis ein inhaltlich strukturierendes Kriterium. Auch die erkundeten Qualifizierungsbedarfe der beiden Mitarbeiter/-innen-Zielgruppen fanden Eingang in das jeweilige Curriculum. Dadurch wird eine identitätsstiftende (VHS als Ort der Bildung und Beratung) sowie arbeitsplatznahe Weiterbildung (Kennenlernen basaler und vertiefender beraterischer Handlungsmöglichkeiten) geboten.

Zu 3: Qualifizierende Curricula für Verwaltungsmitarbeiter/-innen (Curriculum 2)

Für die Zielgruppe der Verwaltungsmitarbeiter/-innen (Zentraler Kundenservice, Fachbereichssekretariate, Projektsekretariate) wurde ein Curriculum entwickelt, das auf die Vermittlung von Beratungsgrundlagen und die Einübung beraterischer Handlungsmöglichkeiten zielt:



CURRICULUM 2:
GRUNDLAGEN BERATUNG
(für Verwaltungsmitarbeiter/-innen)

Lernziele	Lerninhalte	Methoden
Kennenlernen eines VHS-spezifischen, beratungsfeldübergreifenden Beratungsverständnisses.	Beratung – Assoziationen zum Begriff. EU-Ratsbeschluss 2004 zur lebensbegleitenden Beratung. Beratung im Bildungsbereich – systemisches Kontextmodell von Bildungsberatung, konzeptübergreifende Grundannahmen: Subjektorientierung, Ressourcenorientierung, Selbstorganisation, Lösungsfokussierung, Eigenverantwortung. Beratungstypen: informative, situative, biografieorientierte Beratung. Beratungsverständnis der VHS Wiesbaden.	Vorverständnis erkunden. Inputreferat. Reflexion.
Wie kommt Beratung an meinem Arbeitsplatz vor? (Anlässe/Themen/Rahmenbedingungen)	Reflexion auf Basis einer Beratungsdefinition.	Moderiertes Plenumsgespräch.
Steigerung der Wahrnehmungsfähigkeit.	Praktische Wahrnehmungs- und Kommunikationsübung zur Unterscheidung von Wahrnehmen und Denken beziehungsweise von Fakten und Interpretation.	Wahrnehmungs- und Kommunikationsübung in Zweiergruppen. Was siehst du? Was denkst du? Austausch zu Übungserfahrungen im Plenum.
Kennenlernen von Kommunikationsmodellen.	Sender-Empfänger-Modell vs. vier Seiten einer Nachricht.	Input, moderierte Reflexion im Plenum.
Aktiv zuhören und Verständnis sichern.	Kommunikationsübung anhand selbstgewählter Themenstellungen. Verständnis für Besonderheiten von Beratungskommunikation: Verständnissicherung versachlicht und entschleunigt das Gespräch, steigert die Aufmerksamkeit, lockert die Atmosphäre, drückt Wertschätzung aus.	Übung in Untergruppen: Kontrollierter Dialog. Austausch zu gemachten Übungserfahrungen im Plenum.
Unterscheidung Informationsgespräch und informative Beratung.	Informationsgespräch – Information geben, gegebenenfalls Vorschlag machen. Informative Beratung – Vorstellungen, Gründe, Ziele des/der Ratsuchenden werden genauer erkundet und darauf adäquat mit Information und Vorschlägen eingegangen.	Übung in Untergruppen anhand eines Kommunikationsbeispiels. Reflexion im Plenum.
Kennenlernen von Beratungsphasen. Beratung und Organisationsrolle.	Phasenmodell von Beratung (Eröffnungsphase, Bearbeitungsphase, Integrationsphase, Abschlussphase). Im Kundenservice und Sekretariat liegt der Schwerpunkt auf der Eröffnungsphase: Kontakt herstellen, Situation und Anliegen klären, Verständnis sichern, gegebenenfalls in spezifische Beratung weiter lotsen.	Inputreferat und Reflexion der eigenen Beratungsrolle im Plenum.
Kennenlernen von Fragetechniken.	Geschlossene und offene Fragen.	Input. Sammlung von Fragevarianten.
Verständnis darüber, wie Handlungen entstehen.	Modell: Bewusstheitsrad (Wahrnehmen, Denken, Fühlen, Wollen, Handeln).	Input und Reflexion im Plenum.

Zu 4: Qualifizierende Curricula für Berater/-innen (Curriculum 3)

Mitarbeiter/-innen in der Bildungs-, Berufs-, Sprach- oder Lernberatung arbeiten intensiv mit den Klient/-innen zusammen und verfügen häufig über beraterische Zusatzqualifikationen und zum Teil langjährige Beratungserfahrungen. In ihrem Arbeitsalltag an der VHS bilden Beratung/Coaching den Kernprozess ihrer Arbeit. Das heißt, diese Zielgruppe realisiert in der Beratung ein bereits sehr differenziertes Niveau. Daher stellte sich die Frage, welche Lehr- und Trainingsinhalte für diese Zielgruppe von besonderem Interesse sein könnten. In unserem Fall ergab die Bedarfsklärung, dass die Themen Selbstorganisation und Ressourcen das eigene Beratungshandeln bereichern könnten. Denn neben der informativen Beratung bietet die VHS in ihren Beratungsfeldern auch eine Form der Beratung im Sinne der Hilfe zur Selbsthilfe an. Damit Menschen ihre Anliegen möglichst eigenverantwortlich lösen, bedarf es einer Art der Gesprächsführung, die die Selbstorganisation und das Lösungspotenzial von Ratsuchenden anregt. Dieses Themenfeld nimmt zusammen mit dem Beratungsverständnis in dem qualifizierenden Curriculum für Beratende eine Zentralstellung ein:

CURRICULUM 3: RESSOURCENORIENTIERTE BERATUNG ZUR FÖRDERUNG DER SELBSTORGANISATION VON RATSUCHENDEN (für Berater/-innen)

Lernziele	Lerninhalte	Methoden
Kennenlernen eines VHS-spezifischen, beratungsfeldübergreifenden Beratungsverständnisses.	EU-Ratsbeschluss 2004 zur lebensbegleitenden Beratung. Beratung im Bildungsbereich – systemisches Kontextmodell von Bildungsberatung, konzeptübergreifende Grundannahmen: Subjektorientierung, Selbstreflexivität, Selbstorganisation, Eigenverantwortung, Ressourcenorientierung, Lösungsfokussierung. Beratungsverständnis der VHS Wiesbaden.	Vorverständnis erkunden. Inputreferat. Reflexion.
Verständnis für das Subjekt der Beratung.	Beratung und Menschenbild. Die Plastizität des menschlichen Gehirns. Die Fähigkeit der Selbstregulation/-organisation.	Inputreferat, Reflexion im Plenum.
Vertiefung des Ressourcenverständnisses.	Modelle: Der Rubikon-Prozess aus dem ZRM, fünf Säulen der Identität von Hilarion G. Petzold. Grundtypen von Stärken: Wille, Ziele, Visionen, Kompetenzausstattung, Selbstvertrauen, Ressourcen des sozialen Raums/Umfeldes, Gelegenheiten/Chancen.	Input, Systemaufstellung, Reflexion im Plenum.
Ressourcenorientierte Gesprächsführung in der Beratung.	Modelle und Vorgehensweise: Fünf Säulen der Identität von Hilarion G. Petzold, Ressourcen-Interview nach Milton Erickson.	Beratungsübungen in Untergruppen mit Fallbeispielen aus der eigenen Beratungspraxis.
Transfer der Kenntnisse und Übungserfahrungen in die eigene Beratungspraxis.	Modelle als innere Orientierung und Gesprächsleitfaden, Visualisierung der Ressourcen als füllbare Säulen oder als Mindmap, Systembrett einsetzen.	Reflexion und Sammlung von Gestaltungsideen im Plenum.

Erfahrungen und Handlungsempfehlungen

Ausbau der Beratungsqualität durch Fortbildung (VHS Wiesbaden)

Die Konzeption der beschriebenen Curricula bildete einen wichtigen Projektmeilenstein. Da die Projektvorhabenbeschreibung lediglich grobe Orientierungspunkte für die Curriculumentwicklung bot, war zu Beginn der Themenbearbeitung noch relativ offen, wie die Curricula letztendlich aussehen könnten. Um intern die Zielstellung des Projekts und Qualifizierungsbedarfe zu erkunden, waren verschiedene bilaterale und teambezogene Meetings nötig.

Die Mitarbeiterzielgruppen waren/sind für das Thema Beratung an der VHS Wiesbaden sehr aufgeschlossen. Der Wunsch nach Information und Kompetenzentwicklung in diesem Themenfeld war bei den Zielgruppen offenbar bereits latent vorhanden. Im Rahmen der Auftragsklärungsgespräche zwischen der VHS Wiesbaden und den Lehrtrainer/-innen des RQZ konnte der erste Curriculumentwurf der VHS weiter präzisiert werden, insbesondere auch in methodischer Hinsicht. Hierbei wurden die ermittelten Qualifizierungsbedarfe mit den Lehrtrainer/-innen rückgesprochen, woraus dann die Curricula mit Unterstützung durch eine fachliche Perspektive entwickelt werden konnten. Sie wurden dann durch eine Lehrtrainerin des RQZ an der VHS Wiesbaden durchgeführt.

Da die qualifizierenden Curricula auch auf der Basis eines VHS-Beratungsverständnisses konzipiert werden sollten, war es wichtig, zunächst ein Verfahren zu finden, das die methodische Entwicklung eines Beratungsverständnisses erlaubt (Aufsteigendes Verfahren). Als hilfreich für die Umsetzung dieser Meilensteine erwies sich das starke Interesse der VHS-Direktion und der Fachbereichsleitungen für das eigene Beratungsportfolio und die eigene Beratungskultur. Wenn Leitungen überzeugt hinter einer Projektintention stehen, wirkt sich dies in der Regel auch positiv auf die Bereitschaft der ganzen Organisation zur Projektbeteiligung und Veränderung aus.

Interne Projektkommunikation und thematischer Austausch mit Schlüsselpersonen sind auf dem Weg zum Curriculum-Konzept unverzichtbar. Daher kam es im Projektprozess darauf an, die in diesem Beitrag beschriebenen Themen sowohl in bilateralen Gesprächen als auch in den Steuerungs- und Koordinationsgremien der VHS Wiesbaden zu positionieren und zu koordinieren. So konnten die Menschen, die die VHS Tag für Tag durch ihre Arbeit mit Leben füllen, erfolgreich zur Mitwirkung in die organisations- und kompetenzentwickelnden Formate eingeladen werden.

Abschließende Handlungsempfehlungen sind die folgenden:

- Kommunikation des Projekts gegenüber verschiedenen internen Partner/-innen und Kompetenzgruppen
- Organisationale und personale Qualifizierungsziele bestimmen
- Zielgruppen der Qualifizierung identifizieren und deren Qualifizierungsbedarfe erkunden
- Bildungsberaterische Expertise einbeziehen (RQZ)
- Beratungsverständnis entwickeln, zum Beispiel mit dem „Aufsteigenden Verfahren“
- Curriculumgestaltung auf Grundlage des VHS-Beratungsverständnisses und der erkundeten Qualifizierungsbedarfe
- Für nachhaltigen Kompetenztransfer sorgen (Beratungs-Peergroup aufbauen)



Ausbau der Beratungsfelder
Praxisfelder
„Beratung für
Migrant/-innen
und Geflüchtete“

Aufbau der Zusammenarbeit des Projekts mit dem „Fachbereich Deutsch als Fremd-/Zweitsprache (DaF/DaZ)“

Erschließung des Themas im Projektverbund

Nathalie Diekow

Das Projekt „VHS – Ort für Bildung und Beratung“ hat es sich neben der Sichtbarmachung von Beratungsfeldern zur Aufgabe gemacht, Bedarfe zu erkennen, um Beratungsfelder pilotierend aufzubauen und damit das Repertoire der VHS teilnehmenden orientiert auszubauen.

Da der Bereich „Deutsch als Fremd-/Zweitsprache (DaF/DaZ)“ sowohl hinsichtlich der Kurs- als auch der Teilnehmendenzahl einer der größten innerhalb der beteiligten VHS ist und die Teilnehmenden hier erfahrungsgemäß einen besonders hohen Beratungsbedarf aufweisen, lag eine genauere Beleuchtung und die Erarbeitung spezifischer Beratungsfelder in diesem Bereich auf der Hand. Dafür wurden im Rahmen des Projekts zahlreiche Austauschtreffen und bilaterale Absprachen zwischen Mitarbeitenden des Projektteams und des genannten Fachbereichs der VHS Frankfurt durchgeführt, wobei insbesondere pädagogisch und beratend tätige Kolleg/-innen zusammenarbeiteten. Ferner wurde ein VHS-übergreifender Workshop zu „Beratung im Themenfeld Deutsch als Fremdsprache“ mit Kolleg/-innen der VHS Wiesbaden und der Kreisvolkshochschule (KVHS) Groß-Gerau durchgeführt, bei dem die verschiedenen Beratungsfelder in diesem Bereich einander vorgestellt und diskutiert wurden – insbesondere Best-Practice-Beispiele der drei VHSn flossen hier ebenfalls ein.¹²

Die Mitarbeitenden des Projekts „VHS – Ort für Bildung und Beratung“ der VHS Frankfurt waren zudem Teilnehmende in verschiedenen thematisch angelegten Netzwerktreffen, Austauschformaten und Arbeitsgemeinschaften. Insbesondere sind hier die Formate des Projekts „Ankommen. Zugänge zu Bildung und Gesellschaft“¹³ zu nennen, worin ein intensiver Austausch mit anderen Akteuren zum Themenfeld „Deutsch rund um B1“ stattfand. Die Problembeschreibungen in diesem Themenfeld waren fast immer ähnlich, Lösungsideen konnten sich an einigen Stellen sinnvoll ergänzen und werden entsprechend im folgenden Text erwähnt.

12 Austauschtreffen und Workshop sowie die Pilotierung eines weiteren Beratungsfeldes zu dieser Thematik wurden ebenfalls dokumentiert und stehen zur Einsicht zur Verfügung.

13 Kooperationsprojekt der VHS Frankfurt und des AmKA Frankfurt (Amt für multikulturelle Angelegenheiten); finanziert durch das Bundesministerium für Bildung und Forschung; Ziel: Zugänge zu Bildung und Gesellschaft für Neuzugewanderte vereinfachen; Laufzeit: 2017–2021.

Erfahrungen und Handlungsempfehlungen

Aufbau der Zusammenarbeit des Projekts mit dem „Fachbereich Deutsch als Fremd-/Zweitsprache (DaF/DaZ)“ (Projektverbund)

Die Zusammenarbeit mit dem Fachbereich DaF/DaZ, die das Ziel verfolgte, den Beratungsbedarf der Teilnehmenden zu erheben, erwies sich als gewinnbringend, da der Fachbereich über langjährige Erfahrung mit der Zielgruppe verfügt. Grundsätzlich ist es sinnvoll, diejenigen in die Zusammenarbeit einzubinden, die in engem Kontakt mit den Teilnehmenden sind und deren Bedürfnisse und wiederkehrende Fragen kennen. Dazu gehören neben hauptamtlich pädagogischen Mitarbeitenden auch Mitarbeitende aus dem Kundenservice oder dem Infopoint¹⁴.

Abschließend lassen sich aus unseren Erfahrungen folgende Handlungsempfehlungen für die Zusammenarbeit mit anderen Fachbereichen der VHS ableiten:

- Niedrigschwellige Form der Zusammenarbeit wählen (zum Beispiel lockere Austausch, mündliche Absprachen, gemeinsame Workshops), die wenig zeitliche und organisatorische Ressourcen beansprucht. Als besonders positiv wurden Workshops wahrgenommen, die praxisnahe Methoden wie zum Beispiel die gemeinsame Begehung und Evaluation von Teilnehmer/-innenpfaden enthielten. So können potenzielle Schnittstellen der Zusammenarbeit sichtbar gemacht und Verweis- und Organisationsstrukturen sinnvoll aufeinander abgestimmt werden.
- Potenziellen Mehrwert der Zusammenarbeit von Anfang an deutlich machen (zum Beispiel kann ein Austausch dazu genutzt werden, eigene Strukturen zu reflektieren und gegebenenfalls zu optimieren).
- Auch eine bereichsübergreifende Zusammenarbeit und Öffnung der Angebote für alle Fachbereiche der VHS ist möglich. Dies hat folgende Vorteile: 1. Eine freiwillige Teilnahme erhöht die Motivation für eine produktive Zusammenarbeit. 2. Beratungsformate können von Beginn an in der gesamten VHS bekannt gemacht werden, was die Wahrscheinlichkeit für eine Verstetigung der Angebote erhöht. 3. Die Kenntnis über Beratungsangebote im Haus kann die Arbeit für viele Mitarbeitende entlasten, indem Teilnehmende bei Fragen und Problemen sinnvoll weiterverwiesen werden. → Dies ist auch die Voraussetzung für die Schaffung einer hausinternen Verweisstruktur, die eine Optimierung der Kund/-innenfreundlichkeit anstrebt.
- Transparenz darüber schaffen, dass Fachbereiche und Projekte durchaus nach unterschiedlichen Logiken arbeiten und somit Ziel- und Erwartungskonflikte auftreten können.
- Am Ende der Zusammenarbeit ein gemeinsames Fazit, zum Beispiel in Form eines Workshops, ziehen. Der Fokus kann darauf gelegt werden, was die gemeinsame Arbeit gebracht hat, was für die Zukunft mitgenommen werden kann und ob eine Verstetigung des Beratungsangebots sinnvoll ist.

¹⁴ Am Infopoint der VHS Frankfurt erfolgt eine Vorabfassung der Kund/-innenanliegen. Von hier wird dann an die zuständige Stelle oder Ansprechperson weitergeleitet. Der Infopoint ist dem Kundenservice vorgelagert. Im Kundenservice selbst können persönliche Anliegen oder Kursanmeldungen bearbeitet werden.

Ausgangslage, Erarbeitung von Problemlagen und Bildung erster Hypothesen mit dem „Fachbereich Deutsch als Fremd-/Zweitsprache (DaF/DaZ)“

Praxisbericht der VHS Frankfurt

Nathalie Diekow

Ausgangslage: Das Deutschkurssystem an der VHS

Aus der Zusammenarbeit mit dem Fachbereich ergab sich Wissen über das Deutschkurssystem der VHS sowie bereits bestehende Beratungsformate für Teilnehmende der DaF/DaZ-Kurse. Zum besseren Verständnis der Ausgangslage soll beides hier kurz erläutert werden.

Einen wesentlichen Schwerpunkt des Angebots an der VHS bilden die Integrationskurse: Integrationskurse schließen mit dem Deutsch-Test für Zuwanderer (DTZ)¹⁵ ab, dessen Ziel der Nachweis von Sprachkenntnissen auf dem Niveau B1¹⁶ ist. Im VHS-eigenen System wird der DTZ nach Beendigung der Stufe 6 angeboten. Nach Bestehen des DTZ mit dem Gesamtergebnis B1 haben die Teilnehmenden unter bestimmten Voraussetzungen die Möglichkeit, bei der jeweils für sie zuständigen Behörde (Jobcenter, Agentur für Arbeit oder BAMF) einen Berechtigungsschein für einen DeuFö¹⁷-Kurs (Zielniveau B2) zu beantragen, der das in der Regel kostenfreie weitere Deutschlernen ermöglicht. Ausschlaggebend für die Ausstellung eines solchen Scheines ist die individuelle Situation des/der Interessent/-in, insbesondere die Notwendigkeit für eine angemessene, erfolgreiche Integration in den Arbeitsmarkt. Während der Laufzeit des Projekts „VHS – Ort für Bildung und Beratung“ gibt es in Frankfurt ca. 12–14 Bildungsträger, die DeuFö-Kurse anbieten. Die VHS Frankfurt ist einer davon.

15 Der DTZ ist eine skalierte beziehungsweise Dual-Level-Prüfung, was bedeutet, dass allgemeinsprachliche Deutschkenntnisse auf zwei Kompetenzstufen (A2 und B1) gleichzeitig geprüft werden. Es werden die vier Fertigkeiten „Lesen“, „Hören“, „Schreiben“ und „Sprechen“ einzeln bewertet.

16 Nach dem Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen für Sprachen; nähere Infos hierzu: <https://www.telc.net/pruefungsteilnehmende/das-stufenprinzip-des-ger.html>

17 Berufsbezogene Deutschsprachförderung nach der Deutschförderverordnung (kurz: DeuFöV); nähere Infos hierzu: <http://www.bamf.de/DE/Willkommen/DeutschLernen/DeutschBeruf/Bundesprogramm-45a/bundesprogramm-45a-node.html>

Während des Integrationskursbesuchs besteht für die Teilnehmenden die Möglichkeit, das Angebot einer VHS-internen Beratungsstelle zu nutzen, an die sie sich mit jeglichen Anliegen wenden können. Zudem besteht für Teilnehmende der DeuFö-Kurse die Möglichkeit der sozialpädagogischen Begleitung, die durch dieselbe Beratungsstelle durchgeführt wird. Während der Laufzeit des Projekts „VHS – Ort für Bildung und Beratung“ war diese Beratungsstelle jedoch zunächst sehr gut ausgelastet, dann für einen längeren Zeitraum unbesetzt. Aus den Beobachtungen und der Auslastung dieser Beratungsstelle wurde der Bedarf der Zielgruppe dieses Angebotssegments bestätigt.

Problemlagen an denen eine Beratung ansetzen könnte

In mehreren Austauschtreffen mit den Pädagog/-innen aus dem Fachbereich Deutsch als Fremd-/Zweitsprache (DaF/DaZ) wurden insbesondere folgende drei Kernproblematiken identifiziert:

1 Übergang von Integrations- zu höherstufigen Kursen – insbesondere DeuFö-Kursen (Zielniveau B2)

Die Kurse bis Stufe 6 (an deren Ende der DTZ steht) sind stark frequentiert (ebenso Alphabetisierungskurse). Allerdings wird ab Stufe 7 ein geringerer Zulauf verzeichnet (abgesehen von Stufe C1). Insbesondere der Übergang von Integrations- zu DeuFö-Kursen gestaltet sich in vielfacher Hinsicht als schwierig.

Hierzu können folgende Hypothesen aufgestellt werden:

- *Hypothese 1:* Für viele Teilnehmende werden die Integrationskurs-Kosten (Kurse bis Stufe 6) vom BAMF übernommen, sodass sie diese kostenfrei beziehungsweise -günstig besuchen können. Der Besuch von Kursen ab Stufe 7 ist nur für eine geringere Anzahl von Personen kostenfrei beziehungsweise -günstig und somit vermutlich nicht immer finanzierbar.
- *Hypothese 2:* Teilnehmende werden nicht (beziehungsweise nicht zielgerichtet) über die Möglichkeit der Beantragung der Berechtigungsscheine für DeuFö-Kurse informiert.
- *Hypothese 3:* Manche Teilnehmende sehen keine Notwendigkeit, nach Absolvierung des DTZ weiterzulernen.

Der Effekt, der aus den in den Hypothesen zwei und drei genannten Gründe resultiert, ließe sich durch frühzeitig ansetzende Beratung möglicherweise eingrenzen.

2 Erhöhter Arbeitsaufwand im Umgang mit unterschiedlichen Zielgruppen

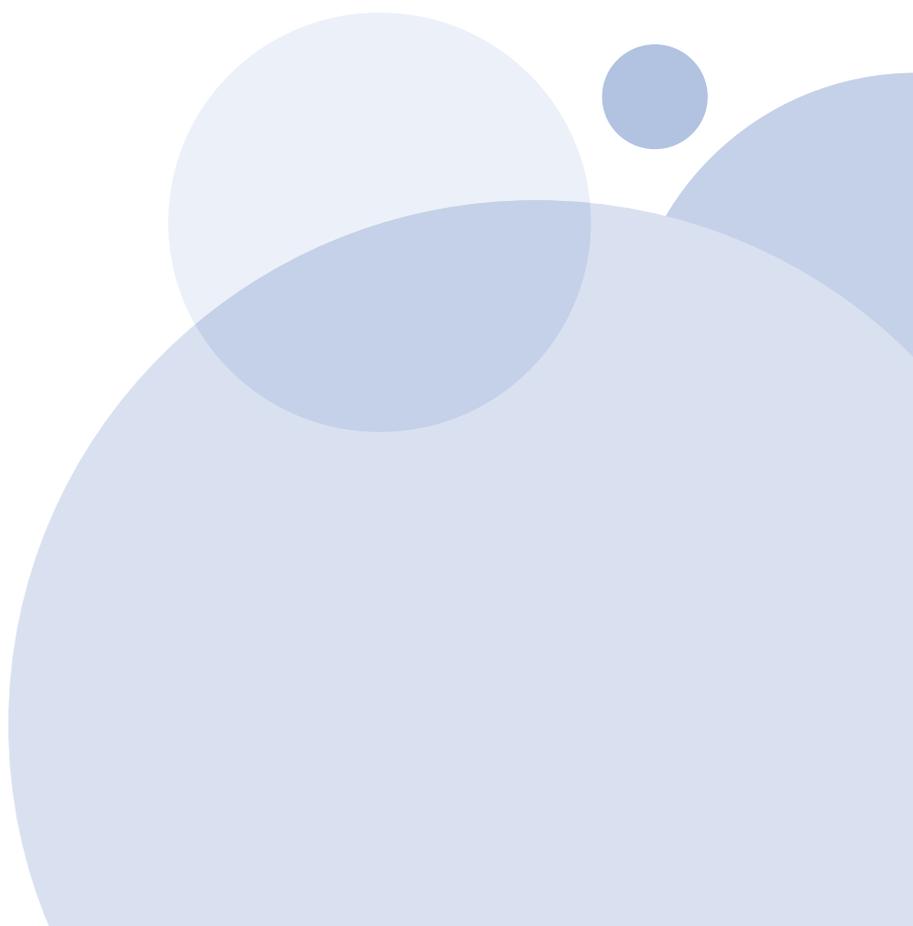
Als besonders zeitaufwendig und komplex wird die Arbeit mit Teilnehmenden empfunden, die auch in ihrer Muttersprache nicht oder nur gering alphabetisiert sind oder zu den sogenannten „Langsamlernenden“¹⁸ zählen. Diese Teilnehmenden besuchen Alphabetisierungskurse, Kurse für Zweitschriftler/-innen oder sogenannte Langsamlerkurse.

18 Diese Einstufung erfolgt an der VHS Frankfurt vor Kursbeginn anhand von gezielten Fragen zum Bildungshintergrund und zur Sprachlernerfahrung in der Bildungsbiografie. Die Teilnehmenden werden demnach in Kurse für Personen mit Alphabetisierungsbedarf, Langsamlernende und durchschnittlich Lernende eingeteilt. Langsamlernende sind demnach Teilnehmende mit meist nur geringer Schulbildung, in der Regel ohne Fremdsprachenlernerfahrung.

3 Einstufungstest

Vor der Anmeldung zum Kurs durchläuft jede/-r Interessent/-in einen Einstufungstest. Hier werden neben festgelegten BAMF-Kriterien auch weitere Aspekte erfragt, um das jeweilige Lerntempo einzuschätzen. Das Team der Kolleg/-innen aus dem Fachbereich DaF/DaZ arbeitet bereits an der Optimierung dieser Kriterien, aus denen sich bisher nicht immer eine passgenaue Beurteilung der Fähigkeiten der Teilnehmenden ergab. Eine Bearbeitung im Rahmen des Projekts war daher nicht mehr nötig.

Somit hat sich das Projektteam „VHS – Ort für Bildung und Beratung“ der VHS Frankfurt mit den beiden erstgenannten Problematiken detaillierter beschäftigt. Dazu wurde einerseits ein Angebot entwickelt und pilotiert, welches die Perspektiven der Teilnehmenden zum Ende des Integrationskurses in den Fokus nahm. Dieses wird im folgenden Kapitel vorgestellt. Ein weiteres Angebot hat den erhöhten Beratungsbedarf in den Alphabetisierungskursen, Kursen für Zweitschriftlerner/-innen oder sogenannten Langsamlerkernkursen zum Ausgangspunkt genommen und wird im daran anschließenden Kapitel unter dem Titel „Beratung für Teilnehmende mit sehr niedrigen Deutschkenntnissen“ beschrieben.



Das neue Beratungsfeld „Perspektivberatung“ entsteht

Praxisbericht der VHS Frankfurt

Nathalie Diekow

Schritt 1: Detaillierte Problemanalyse

Die hier dargestellten Problematiken am Übergang vom Integrations- zum DeuFö-Kurs (Zielniveau B2) wurden einerseits durch Beobachtung der Kurse und Prüfungsergebnisse, Rückmeldungen der Kursleitenden und Teilnehmenden deutlich. Andererseits durch Gespräche, die jede/-r Interessent/-in mit einer der beiden für den DeuFö-Bereich zuständigen Pädagog/-innen führt, in denen die individuellen Voraussetzungen besprochen werden, woraus aus pädagogischen oder organisatorischen Gründen eine Anmeldung oder Ablehnung resultiert.

1 Voraussetzungen der Interessent/-innen beziehungsweise Teilnehmenden:

Die langjährige Erfahrung des Fachbereiches mit Deutschkurs-Interessent/-innen beziehungsweise Teilnehmenden machte deutlich, dass diese in jeglicher Hinsicht sehr heterogen sind. Dennoch hat sich bei vielen Personen dieser Gruppe ein Aspekt immer wieder gezeigt: eine **häufige Diskrepanz zwischen Erwartungen und Angebot**.

Einige Interessent/-innen beziehungsweise Teilnehmende scheinen teilweise ...

- ihre beruflichen Kompetenzen und Ziele noch nicht oder nur unzureichend benennen zu können.
- ihre individuellen Ziele oft nicht mit einem Bildungsziel verknüpfen zu können.
- das deutsche Schul- und Ausbildungssystem sowie die Zugänge zum Arbeitsmarkt nicht oder nicht ausreichend gut zu kennen.
- Probleme im Umgang mit Misserfolgen zu haben.
- das Deutschkurssystem nicht ausreichend (zum Beispiel das System des GER¹⁹; welche Ressourcen für den Lernprozess benötigt werden) zu verstehen.
- die an sie gestellten Erwartungen seitens der VHS sowie der Behörden (die die Berechtigungsscheine ausstellen) nicht ausreichend zu kennen und zu ihrem Vorteil miteinander zu verknüpfen.

19 GER = Gemeinsamer Europäischer Referenzrahmen für Sprachen

2 Lernstand, Prüfungsergebnisse & Anschlussfähigkeit:

Aber auch das Deutschkurssystem mit seinen vielfältigen Prüfungsformaten wirft gravierende generelle Problematiken auf, die nicht nur VHS-intern, sondern auch in anderen Austauschformaten mit beteiligten Akteur/-innen anderer Institutionen aus diesem Bereich immer wieder bemängelt werden.

Aussagekraft von Prüfungsergebnissen: Generell ist bekannt, dass verschiedene Deutschprüfungsformate trotz identischer Ergebnisse eine deutlich unterschiedliche Aussagekraft aufweisen.

Bestehensquoten und Auswirkungen der Ergebnisse auf die Anschlussfähigkeit: Die Zahl der Prüfungsteilnehmenden, die die Prüfung nur mit A2 oder gar nicht bestehen, wächst sowohl in der VHS als auch deutschlandweit, was durch das BAMF ebenfalls bestätigt wird. Häufig wird das Gesamtergebnis B1 trotz einer tatsächlichen Schreib- und/oder Lesefähigkeit auf dem Niveau A1/A2 erreicht. Eine nicht ausreichende Literalität macht den Übergang in höherstufige Kurse, das heißt die tatsächliche Anschlussfähigkeit, aber besonders schwierig.

→ 80–90 % der Langsamlernenden bestehen den DTZ nicht

Dies führt zu enormen Problemen, da diese Teilnehmenden zwar formal befähigt scheinen, die Lücken tatsächlich jedoch viel zu groß, das heißt der Lernstand zu gering ist, um unmittelbar in einem DeuFö-Kurs mit dem Ziel B2 Anschluss zu finden – dies betrifft insbesondere als „Langsamler/-innen“, aber auch als „durchschnittliche Lerner/-innen“ definierte Teilnehmende. Dies wiederum bedeutet, dass die Zielerreichung bei diesen Personen im Voraus bereits unwahrscheinlich ist. Die aktuelle durchschnittliche Zielerreichungsquote bei 20 Anmeldungen pro DeuFö-B2-Kurs beträgt:

→ 2–3 Personen brechen den Kurs ab

→ 17–18 Absolvent/-innen = Prüfungsteilnehmende: 4–5 Personen schließen erfolgreich ab

→ das heißt circa 70–80 % der Absolvent/-innen schließen ohne Prüfungserfolg ab

3 weitere systembedingte Problematiken

Die Behörden (Jobcenter, Agentur für Arbeit und BAMF) stellen Teilnehmenden Berechtigungsscheine aus, die zwar formal befähigt scheinen (DTZ B1 erreicht und Wunsch sowie Sinnhaftigkeit eines weiteren finanzierten Deutschkurses in Hinblick auf berufliche Ziele gegeben), die im DeuFö-Anmeldegespräch innerhalb der VHS jedoch als nicht anschlussfähig eingestuft werden. Seitens der für DeuFö zuständigen Pädagog/-innen innerhalb der VHS wird folglich eine Optimierung des Informationsgrades beziehungsweise eine stärkere Sensibilisierung der Behördenmitarbeitenden erwünscht, damit die Kurse mit tatsächlich anschlussfähigen Teilnehmenden gefüllt werden, die entsprechend höhere Chancen auf einen erfolgreichen Abschluss hätten.

Wunsch der Kundenbindung versus Steuerung durch das BAMF: Während sich der Übergang zum DeuFö-Kurs für einige schwierig gestaltet, gibt es gleichzeitig viele Teilnehmende der Integrationskurse, die an der VHS sehr zufrieden sind und auch ihren DeuFö-Kurs hier belegen wollen, umgekehrt möchte auch die VHS möglichst viele zufriedene Kund/-innen binden. Die Systematik des BAMF sieht jedoch eine stadtweite Koordinierung in einem Trägerverbund vor, welche in Kombination mit fest vorgeschriebenen Anmeldefristen die freie Kursträgerwahl selten ermöglicht.

④ Informationsfluss/Marketing (hausintern)

Der Übergang vom Integrationskurs zum DeuFö-Kurs ist von vielen Teilnehmenden gewünscht, wird jedoch nicht direkt gesteuert, das heißt Informationen über die konkreten individuellen Möglichkeiten, die Angabe klarer Ansprechpartner/-innen bei den Behörden zur Antragstellung und die Anforderungen des DeuFö-Kurses werden nicht einheitlich und transparent vermittelt.

Schritt 2: Beschäftigung mit bereits bestehenden Lösungsansätzen zur Verbesserung der Bestehensquoten bei Prüfungen und Erhöhung der Anschlussfähigkeit nach Abschluss des Integrationskurses

Bisher wurden bereits folgende Maßnahmen zur Verbesserung der Bestehensquoten und Erhöhung der Anschlussfähigkeit seitens der DaF-/DaZ-Abteilung der VHS Frankfurt beziehungsweise zentral durch das BAMF ergriffen beziehungsweise geplant:

- ① **Brückenkurse des BAMF**, die weitere 100 Stunden Unterricht umfassen.
- ② Konzeption und Planung der **Umsetzung eines Zwischentests** nach der Hälfte des Integrationskurses (nach Stufe 3 des VHS-Systems, Niveau A2.1), um bereits frühzeitig ein Feedback zum tatsächlichen Lernstand der einzelnen Teilnehmenden zu erhalten. Dies würde allerdings einen enormen organisatorischen Aufwand bedeuten.
 - Ein Beratungsgespräch mit den Teilnehmenden zur Besprechung der Ergebnisse und deren Bedeutung für die nächsten Schritte in Verknüpfung mit der Erarbeitung von Zielen wäre durchaus sinnvoll aus Sicht des Projektteams „VHS – Ort für Bildung und Beratung“. Hieran könnte auch eine begleitende **Lernberatung** ansetzen.
- ③ Die bereits durch die VHS angebotenen **kostenpflichtigen Zusatzmodule zur Prüfungsvorbereitung** werden sehr gut besucht.
- ④ **Weitere Zusatzmodule als Ergänzung** für Teilnehmende der Stufen 5–7 befinden sich in der Erprobungsphase. Sie beinhalten Schreib-, Grammatik- und/oder Sprechtraining unter der Woche und Exkursionen am Wochenende sowie ein Bewerbungstraining, sind allerdings für Teilnehmende ebenfalls kostenpflichtig.
 - Ein komplettes Konzept für kostenfreie (idealerweise auch kursbegleitende) Zusatzmodule wurde bereits durch Mitarbeitende des Projektteams im Rahmen eines Vorgänger-Projekts erarbeitet, zur Umsetzung wäre allerdings eine externe Finanzierung erforderlich, dies wird im Rahmen des hier besprochenen Projektes leider nicht abgedeckt. Eine Umsetzung im Rahmen eines Folgeprojektes mit einer passenden Finanzierungsgrundlage wäre denkbar.
 - Best Practice VHS Wiesbaden: Zudem wäre auch die Einrichtung eines Lernzentrums denkbar, um die Ergebnisse sowohl bei den DTZ- als auch den B2-DeuFö-Prüfungen zu verbessern, aber auch um Wartezeiten auf einen Kurs zu überbrücken. Das Beispiel eines für Interessierte kostenfreien Lernzentrums wurde im Rahmen des genannten VHS-übergreifenden Workshops zum Thema DaF/DaZ von der VHS Wiesbaden als Erfolgsmodell vorgestellt, was auch großes Interesse bei den Workshop-Teilnehmenden fand.

Schritt 3: Definition möglicher Ansatzpunkte Entwicklung von Ideen zum Aufbau eines neuen Beratungsfeldes

Als Fazit der Austauschtreffen wurden folgende Ideen für eine mögliche Optimierung der Situation für den Übergang von Integrationskursen zu DeuFö-Kursen mit dem Zielniveau B2 durch das Projekt „VHS – Ort für Bildung und Beratung“ angedacht:

1. Idee: Perspektivberatung

Künftige DeuFö-Teilnehmende sollten mit klarer Motivation in den DeuFö-Kurs einmünden, um die Quote der Kursabbrüche und nicht bestandenen Prüfungen zu minimieren.

- Hier kann eine (möglichst früh) ansetzende Perspektivberatung („Brückenberatung“) während des Integrationskurses (spätestens einige Wochen vor der DTZ-Prüfung) eine Lösung darstellen. Diese wird durch das interne Beratungsangebot bereits durchgeführt, jedoch nicht aktiv beworben, das heißt hier kann ein explizites Beratungsangebot pilotierend im Rahmen des Projekts „VHS – Ort für Bildung und Beratung“ erprobt werden. Hierfür wurde seitens der zuständigen Pädagog/-innen die Gruppe der durchschnittlichen Lerner/-innen als geeignet definiert. Seitens der Projektmitarbeitenden wurde jedoch auch angemerkt, dass von der Pilotierung nur eine geringe Anzahl von Teilnehmenden profitieren kann, sodass eine Verbesserung nicht unmittelbar bei den folgenden Anmeldungen von DeuFö-Teilnehmenden sichtbar sein kann.

2. Idee: Optimierung des Austausches zwischen VHS und zuweisender Behörde

Da die Zuweisungen durch die jeweiligen Behörden oft nicht dem Lernstand der Teilnehmenden entsprechen, wären eine stärkere gegenseitige Kommunikation und Kenntnisse der Abläufe erfolgversprechender für Teilnehmende. Solche Austauschräume oder die Erarbeitung geeigneter Informationsmaterialien könnten bei entsprechender Beteiligung durch die Expert/-innen auf beiden Seiten ermöglicht werden. Als vorteilhaft wurde auch hier im Rahmen des genannten VHS-übergreifenden Workshops zum Thema DaF/DaZ als Best-Practice-Beispiel der VHS Wiesbaden die örtliche Nähe der VHS zur Ausländerbehörde und die damit verbundene vereinfachte Zusammenarbeit und Verweisberatung für Teilnehmende genannt. Im Rahmen desselben Workshops wurde ebenfalls geäußert, dass es sich bereits im Rahmen anderer Projekte bewährt hat, die jeweils beteiligten Behörden (zum Beispiel das Jobcenter) aktiv einzuladen und Hospitationen anzubieten sowie auch grundsätzliches Systemwissen zum Deutschlernen weiterzugeben und somit die Zusammenarbeit zu erleichtern. Auch im genannten Austauschformat zu Themen „Rund um B1“²⁰ zeigte sich dieses Thema deutlich. Neben anderen Bildungsträgern der Stadt Frankfurt waren hier auch Akteur/-innen des Jobcenters beteiligt, welche auf zwei wesentliche Punkte hinwiesen:

Einerseits werden Kund/-innen des Jobcenters Frankfurt, die im DTZ B1 nicht erreicht haben, in einer Maßnahme namens „Aktivcenter“ bei gleichzeitigem Besuch eines DeuFö-Kurses mit dem Zielniveau B1 unterstützt. Leider führte auch dieser Versuch bei vielen Teilnehmenden nicht zum gewünschten Erfolg. Andererseits hat die Beratung des Jobcenters laut eigenen Angaben zwar das sprachliche Entwicklungspotenzial in Kombination mit realistischen beruflichen Perspektiven des/der Kund/-in im Blick, allerdings wird Ersteres ausschließlich aufgrund der Prüfungsergebnisse im DTZ eingeschätzt. Es wird also auch seitens des Jobcenters eine gezielte Absprache und Zusammenarbeit mit den Sprachkursträgern als hilfreich erachtet, um validierte Einschätzungen treffen zu können. Derzeit wird die Kontaktaufnahme mit dem Jobcenter jedoch von den Sprachkursträgern mehrheitlich als erschwert empfunden (Kontaktaufnahme nur per E-Mail an ein Teampostfach des Teams des/der jeweiligen Berater/-in möglich, Schweigepflichtsent-

20 Austauschformat, welches durch das eingangs genannte Projekt „Ankommen“ organisiert wurde und verschiedene Bildungsträger der Stadt Frankfurt wie auch die Projektmitarbeitenden der VHS Frankfurt beteiligt

bindung erforderlich; selten Einsicht durch Sprachkursträger in Eingliederungsvereinbarung des Jobcenters mit dem/der Kund/-in).

3. Idee: Information und/oder Beratung ganzer Gruppen zu bestimmten Themen

Dies wäre ebenfalls pilotierend im Rahmen des Projekts „VHS – Ort für Bildung und Beratung“ denkbar – auch unter Einbezug externer Referent/-innen anderer Einrichtungen, die ohnehin regelmäßig auf die VHS zukommen und eine Zusammenarbeit anstreben – wie auch die Schaffung sogenannter „moderierter Räume“, das heißt die Information von Teilnehmendengruppen in Form einer moderierten Gruppenberatung, in die sich die Teilnehmenden mit ihrem Wissen, ihren Erfahrungen und Fragen aktiv einbringen können.

Sowohl im Rahmen des genannten VHS-übergreifenden Workshops zum Thema DaF/DaZ als auch im Austauschformat „Rund um B1“ wurde deutlich, dass insbesondere Systemwissen zum Deutschlernen für Teilnehmende (beispielsweise Informationsveranstaltungen mit Dolmetscher/-innen) notwendig ist, um eine bessere Orientierung der Teilnehmenden im System zu ermöglichen. Hierzu werden aktuell beziehungsweise wurden in der Vergangenheit bereits erfolgsversprechende Lösungen entwickelt:

- In letzterem Format wird zeitgleich bereits an einer **Broschüre für Lernende** zu diesem Thema gearbeitet.
- **Veranstaltungen zum Deutschkurssystem**, die von einem/einer Dolmetscher/-in der jeweiligen Teilnehmenden-Muttersprachen begleitet wurden, wurden bereits mit großem Erfolg in den durch ein Projekt geförderten Einstiegskursen²¹ für Geflüchtete an der VHS Frankfurt in den Jahren 2015–2017 eingesetzt. Das hier erarbeitete Wissen fließt in die aktuellen Bearbeitungen mit ein.
- Zudem wird im Rahmen des Projekts „VHS – Ort für Bildung und Beratung“ auch am **Wis-senstransfer zum Thema DeuFö** gearbeitet: Im Interview mit den beteiligten Akteuren (Kundenservice VHS, DaF/DaZ VHS und zuständige Behörden) soll eine leicht verständliche Übersicht entstehen, die die korrekte Information von interessierten Teilnehmenden erleichtern soll.

Die drei Ideen zeigen, dass Probleme oftmals verschiedene Lösungsmöglichkeiten beinhalten und die Schaffung eines Beratungsangebotes auch nur eine davon sein kann. Es ist durchaus sinnvoll verschiedene Möglichkeiten zu betrachten, um sich dann bewusst für eine oder mehrere davon zu entscheiden. So kann vermieden werden mit großem Aufwand ein Beratungsangebot zu konzipieren, dessen Anlass möglicherweise besser durch ein alternatives Angebot wie zum Beispiel eine verbesserte Kommunikation zwischen verschiedenen Trägern, hätte bearbeitet werden können. Im nachfolgenden Abschnitt wird auf die Pilotierung der Perspektivberatung durch das Projekt „VHS – Ort für Bildung und Beratung“ eingegangen, die im folgenden Fall als sinnvolle Lösungsmöglichkeit betrachtet wurde.

.....
 21 Die Einstiegskurse wurden von 2015–2017 durch verschiedene Träger gefördert: AMIF-Kurse (gefördert aus dem Asyl-Migrations- und Integrationsfonds), BA-Kurse (gefördert durch die Bundesagentur für Arbeit), KÜ-Kurse (gefördert per Kostenübernahmebescheinigung des Jugend- und Sozialamtes).

Schritt 4: Konzeptentwicklung des neuen Feldes „Perspektivberatung“

Die Perspektivberatung stellt die individuelle Motivation und Perspektive („Wollen“) des/der einzelnen Ratsuchenden unter Berücksichtigung seines/ihrer Kompetenzstandes („Können“) und der äußeren Rahmenbedingungen, wie zum Beispiel der Handlungsstrategie des Jobcenters, („Sollen“) in den Mittelpunkt. Ziel ist das frühzeitige Heranführen an die Entwicklung verschiedener individueller Handlungsoptionen nach dem DTZ, um die Motivation für aktuelle (zum Beispiel persönliche Sinnhaftigkeit des Integrationskurs-Besuches) und folgende Schritte (zum Beispiel Besuch eines DeuFö-B2-Kurses) zu stärken. Wichtig ist bei der Pilotierung eines neuen Angebots die Abgrenzung von beziehungsweise Einbettung in bereits bestehende reguläre Beratungsangebote:

Eine ähnliche Herangehensweise hat die ebenfalls in der VHS Frankfurt angesiedelte Bildungsberatung HESSENCAMPUS, allerdings ist diese offen für alle, während sich das im Projekt „VHS – Ort für Bildung und Beratung“ entwickelte Angebot gezielt an Teilnehmende der hauseigenen DaF-/DaZ-Kurse richtete.

Außerdem unterschied sich das Angebot vom regulären Beratungsangebot für Deutschkursteilnehmende der VHS Frankfurt dahingehend, dass die Zielsetzung stärker auf das Thema „Perspektiven nach der Prüfung DTZ“ zugespißt war.

	Beratungsangebot für I-Kurs-TN	Bildungsberatung HC	NEU: Perspektivberatung
Zielgruppe	I-Kurs-TN aller Stufen	<u>offen</u>	I-Kurs-TN Stufe A2/B1
Anliegen	<u>offen</u>	Bildung/Beruf	Indiv. Perspektive/Motivation

Ratsuchende sind in einem professionellen Beratungsangebot dazu angehalten, das Anliegen selbst einzubringen, was dazu führen kann, dass es nicht unmittelbar dem Rahmen des Angebots entspricht. Sofern eine Bearbeitung im Rahmen der angebotenen Beratung nicht möglich war, wurde eine Verweisberatung durchgeführt.

Das Angebot sollte frühzeitig im Integrationskurs (zum Beispiel nach dem Zwischentest) ansetzen und zunächst pilotierend für einzelne Gruppen mit durchschnittlich schnell Lernenden geöffnet werden, die Teilnahme war freiwillig. Da das Angebot zunächst erprobt werden sollte, musste die Zielgruppe deutlich verkleinert werden. Da sich der größte Bedarf und auch die höchsten Chancen auf die Ausstellung eines DeuFö-Berechtigungsscheines durch die Behörden bei den Teilnehmenden vermuten lässt, die zu Kursbeginn als durchschnittlich bis schnell in ihrem Lernprozess eingestuft wurden²², wurde das Angebot im Rahmen der Pilotierung zwei Gruppen mit durchschnittlich schnell Lernenden vorgestellt, die sich im letzten Modul vor der Abschlussprüfung befanden.

22 Diese Einstufung erfolgt an der VHS Frankfurt vor Kursbeginn anhand von gezielten Fragen zum Bildungshintergrund und zur Sprachlernerfahrung in der Bildungsbiografie. Die Teilnehmenden werden demnach in Kurse für Personen mit Alphabetisierungsbedarf, Langsamlernende und durchschnittlich Lernende eingeteilt.

Schritt 5: Pilotierende Umsetzung des neuen Beratungsfeldes Bewerbung des Angebots durch Kursbesuche und Umsetzung in Einzelgesprächen

Bereits durch frühere Erfahrungen mit dieser und vergleichbaren Zielgruppen zeigte sich, dass das Marketing durch persönliche Kontakte die Wahrnehmung des Angebots positiv beeinflusst. Flyer können ebenfalls unterstützend wirken. Da in den Beratungsgesprächen aber auch sehr persönliche Aspekte besprochen werden, ist eine grundsätzliche Sympathie und das frühzeitige Schaffen einer gewissen Vertrauensbasis hilfreich, um die Schwelle in die Beratung so niedrig wie möglich zu gestalten. Darüber hinaus wurde im Projektteam die Möglichkeit einer ergänzenden Marketingstrategie über Facebook diskutiert und als erfolgsversprechend eingeschätzt, denn bei Facebook handelt es sich um ein niedrigschwelliges, soziales Medium, das von einer großen Zahl der Teilnehmenden genutzt wird. Inwieweit die Teilnehmenden die Facebookseite der VHS bereits besuchen ist unklar, es lässt sich jedoch davon ausgehen, dass sich derartige Informationen insbesondere innerhalb von migrantischen Communitystrukturen schnell verbreiten. Für die Aufnahme des persönlichen Kontakts haben sich Besuche im Unterricht bewährt, da auf diese Weise eine größere Gruppe im gewohnten Umfeld mit einer Vertrauensperson (Kursleitung) angetroffen werden kann. Dabei ist selbstverständlich eine vorherige Ansprache des Besuchstermins mit den jeweiligen Kursleitenden sinnvoll, auch um das Beratungsangebot gut in das Kursgeschehen einbinden zu können (beispielsweise in einem Modul zum Thema Zukunftsperspektiven und Arbeitsmarkt). Bei der hier erläuterten Umsetzung wurde in einem Fall der Wunsch nach Vorstellung des Beratungsangebots sogar durch die Kursleitungen selbst geäußert, da diese sich Unterstützung bei den zum Kursende zunehmenden Fragen der Teilnehmenden zu weiter-

führenden Kursen wünschten. Beim Kursbesuch wurde das Konzept „Beratung“ grundlegend vermittelt, da dieses nicht allen Teilnehmenden vertraut ist. Anschließend sollte ein Verständnis für die Perspektivberatung auf Grundlage der individuellen Voraussetzungen (in der verwendeten nachfolgend dargestellten Grafik als „Ihr Koffer“ symbolisiert) gegeben werden.



Die beiden besuchten Kurse unterschieden sich in der Zusammensetzung insbesondere durch den Aspekt, dass sich eine Gruppe aus mehrheitlich zum Kurs verpflichteten und von der Kursgebühr befreiten Teilnehmenden zusammensetzte, wohingegen die andere Gruppe ausschließlich aus freiwillig teilnehmenden Personen bestand, die die Kursgebühr selbst zahlten. Folgender Unterschied zwischen den Gruppen war dabei besonders auffällig: In der Gruppe der Selbstzahlenden war die Motivation für den Besuch des Deutschkurses in der Regel ein dem Deutschkurs folgendes Ziel (zum Beispiel Aufnahme einer Arbeit oder Ausbildung), wohingegen in der Gruppe der zum Kurs verpflichteten Teilnehmenden häufig keine derartige Motivation geäußert wurde, sondern der Deutschkursbesuch eher als Erfüllung einer Pflicht angesehen wurde. Der Einfluss der intrinsischen Motivation auf den Lernerfolg wurde im Rahmen der Gruppendiskussion erörtert, was einzelne Teilnehmende zur Vereinbarung eines Termins zur Einzelberatung veranlasste.

Die beiden besuchten Kurse unterschieden sich in der Zusammensetzung insbesondere durch den Aspekt, dass sich eine Gruppe aus mehrheitlich zum Kurs verpflichteten und von der Kursgebühr befreiten Teilnehmenden zusammensetzte, wohingegen die andere Gruppe ausschließlich aus freiwillig teilnehmenden Personen bestand, die die Kursgebühr selbst zahlten. Folgender Unterschied zwischen den Gruppen war dabei besonders auffällig: In der Gruppe der Selbstzahlenden war die Motivation für den Besuch des Deutschkurses in der Regel ein dem Deutschkurs folgendes Ziel (zum Beispiel Aufnahme einer Arbeit oder Ausbildung), wohingegen in der Gruppe der zum Kurs verpflichteten Teilnehmenden häufig keine derartige Motivation geäußert wurde, sondern der Deutschkursbesuch eher als Erfüllung einer Pflicht angesehen wurde. Der Einfluss der intrinsischen Motivation auf den Lernerfolg wurde im Rahmen der Gruppendiskussion erörtert, was einzelne Teilnehmende zur Vereinbarung eines Termins zur Einzelberatung veranlasste.

Folgende Gemeinsamkeiten konnten gruppenübergreifend festgestellt werden: mehrheitlich geringe Kenntnisse über

- das Deutschkurssystem (Europäischer Referenzrahmen)
- den Deutschlernprozess (zum Beispiel eine Vorstellung von der Dauer, förderliche Lernstrategien et cetera)
- den Arbeitsmarkt (zum Beispiel Zugänge und Voraussetzungen)
- die eigenen Rechte und Pflichten bei Behörden (zum Beispiel das Recht, dort eigeninitiativ um einen Termin zur Klärung der Möglichkeiten der weiteren Deutschkurs-Finanzierung zu bitten)

Das Angebot wurde von Personen, die einen höheren Bildungshintergrund hatten, deutlich aktiver angenommen. In den Gesprächen wurde deutlich geäußert, dass der persönliche Kontaktaufbau im Kurs bereits ausschlaggebend war, das Beratungsangebot tatsächlich aufzusuchen, da bereits gesehen wurde, mit welcher Person das Gespräch stattfinden würde – es bestätigte sich also die Vorannahme.

Insgesamt ergaben sich 31 Kontakte mit 7 Personen – jeweils ausführliche persönliche Erst- und kürzere Folgekontakte, die zum Teil auch per Telefon oder, sofern es sich um die reine Informationsweitergabe handelte, auch per SMS ermöglicht wurden.

In den Gesprächen wurden folgende Anliegen bearbeitet:

- grundsätzliche Stabilisierung (familiäre Probleme, sozialer Halt, Aufenthalt in Deutschland gefährdet, psychische und sonstige gesundheitliche Probleme et cetera)
- Aufbau einer Selbstständigkeit
- sozialer Umgang in der Arbeitswelt
- unsicherer Aufenthalt (Klageverfahren)
- keine gültige Arbeitserlaubnis
- Praktikumsaufnahme (und Einholung einer Genehmigung) und Chancen im Anschluss
- B2-Selbstzahler/-innen
- Interesse an Tandem/Mentor/-in

Wie ersichtlich wird, waren die Anliegen der Ratsuchenden in den Einzelgesprächen weit vielfältiger, es ging also weniger um die Information über Zugänge zu DeuFö-B2-Kursen, was ja auch nicht primäres Ziel war, da in der Beratung die jeweiligen Ratsuchenden individuell ihre Anliegen vortragen.

Sofern eine Bearbeitung der Anliegen im Rahmen der angebotenen Beratung nicht möglich war, wurde eine Verweisberatung durchgeführt.

Schritt 6: Evaluation der Pilotphase Zentrale Erkenntnisse und Fazit zur weiteren Durchführung

Ratsuchende sind in einem professionellen Beratungsangebot dazu angehalten, ihre Anliegen selbst festzulegen und einzubringen. Der/die Beratende reagiert auf die Anliegen und steuert diese nicht. Auch wenn die Anliegen zunächst nicht direkt in die erwartete Richtung (Anschluss-Deutschkurse, Arbeitsaufnahme et cetera) gingen, wurde bei genauerer Betrachtung

deutlich, dass jedes der geäußerten Anliegen auf dem Weg zur Erarbeitung von weiteren Perspektiven zunächst vorrangig einer Klärung bedurfte und somit der Weg zur Erarbeitung weiterer Perspektiven geebnet wurde.

An dieser Stelle soll noch einmal auf die im vorherigen Kapitel aufgestellten Hypothesen eingegangen werden auf die das Beratungsangebot zu reagieren versuchte. Hypothese 1 „Der Besuch von Kursen ab Stufe 7 ist vermutlich nicht immer finanzierbar“ konnte durch die Beratung weder verifiziert noch als falsch bewiesen werden, da die finanzielle Situation der Teilnehmenden innerhalb der Beratung kein explizites Thema war. Anders verhielt es sich bei Hypothese 2 „Teilnehmende werden nicht über die Möglichkeit der Beantragung der Berechtigungsscheine für DeuFö-Kurse informiert“. Im Zuge der Beratung sowie der vorangegangenen Kursbesuche wurde festgestellt, dass die Teilnehmenden mehrheitlich geringe Kenntnisse hinsichtlich der eigenen Rechte gegenüber Behörden haben. Dazu gehört, dass viele nicht darüber informiert sind, dass sie die Möglichkeit haben dort eigeninitiativ einen Termin zur Klärung der Möglichkeiten der weiteren Deutschkurs-Finanzierung zu vereinbaren. Hier konnte das Beratungsangebot sinnvolle Informationen bereitstellen. Hypothese 3 „Manche Teilnehmende sehen keine Notwendigkeit nach Absolvierung des DTZ weiter zu lernen“ ließ sich durch die Beratung ebenfalls verifizieren. Die mangelnde Notwendigkeit ergibt sich vor allem aus der oftmals fehlenden Perspektive von Teilnehmenden, die durch eine unsichere Bleibeperspektive, eine fehlende Arbeitserlaubnis oder einer mangelnden Stabilisierung in anderen Bereichen wie Gesundheit oder Familie entsteht. Die Beratung kann an dieser Stelle ansetzen und Teilnehmende dabei unterstützen eine Perspektive zu entwickeln, die dann die Grundlage bietet sich mit der eigenen Motivation für das weitere Deutschlernen auseinanderzusetzen.

Grundsätzlich erscheint das Angebot damit erfolversprechend und sollte weiterhin, möglicherweise auch gezielt, in der allgemeinen Beratungsstelle für Deutschkursteilnehmende eingebettet sein.

Bei Betrachtung der Kapazität der Beratungsstelle im Kontrast zur großen Menge der Interessent/-innen für einen DeuFö-B2-Kurs in ganz Frankfurt wird schnell ersichtlich, dass individuelle Beratung allein den Wunsch nach geeigneteren Teilnehmenden für die DeuFö-B2-Kurse (wie eingangs beschrieben) nicht bewältigen kann. Eine Kombination mit weiteren Maßnahmen zur Optimierung der Kommunikation mit und Information von Interessent/-innen, Multiplikator/-innen und Mitarbeitenden der Behörden sowie Sprachkursträger im Sinne der oben genannten Rahmen erscheint jedoch zielführend.

Zur Bewältigung der weniger individuellen Anliegen wäre der Aufbau von Angeboten für ganze Teilnehmenden-Gruppen zu empfehlen, welche passend in das Unterrichtsgeschehen jeweils von einem/einer Beratenden angeboten werden könnten:

- Gruppenberatungen und -informationen
- Moderierte Räume und Workshops
- Einbindung externer Expert/-innen: Referent/-innen und Ausflüge
- Optimierte Übersichten und Flyer

Dies hätte den Effekt, dass der/die Beratende den Teilnehmenden über einen längeren Zeitraum als kompetente/-r Ansprechpartner/-in immer wieder begegnet. Somit können Vertrauen und ein besseres Verständnis des Konzepts „Beratung“ entwickelt werden. Individuelle Anliegen können dann in Einzelgesprächen vertieft bearbeitet werden.

Es erscheint grundsätzlich wichtig, dass Teilnehmende eine möglichst überschaubare Anzahl an bekannten Ansprechpersonen über den ganzen Zeitraum des Kursbesuches innerhalb der VHS vorfinden, um ihre Anliegen mit einer vertrauten Person besprechen zu können:

- **Best Practice der VHS Frankfurt:** In den im Rahmen eines Projekts von 2015–2017 von der VHS Frankfurt durchgeführten Einstiegskursen für Geflüchtete, waren die zuständigen Pädagog/-innen und Berater/-innen größtenteils zur Kurszeit vor Ort ansprechbar und als solche den Teilnehmenden auch persönlich bekannt. Dies schaffte eine Vertrauensbasis und kurze Wege, sodass Anliegen schnell und unkompliziert zum Vorteil aller Seiten geklärt werden konnten. Zudem schafft dies auch Entlastung der Kursleitenden von Anliegen, die nicht unmittelbar ihr Aufgabengebiet betreffen.
- **Best Practice der KVHS Groß-Gerau:** Dies bestätigte sich auch im Rahmen des genannten VHS-übergreifenden Workshops von der VHS Groß-Gerau, in welcher die Teilnehmenden die DaF-Pädagog/-innen und Sprachberater/-innen vom ersten Kontakt bis zum Abschluss des Kurses als Ansprechpartner/-innen erleben.

Erfahrungen und Handlungsempfehlungen

Das neue Beratungsfeld „Perspektivberatung“ entsteht (VHS Frankfurt)

Für den Aufbau eines Beratungsangebots empfiehlt sich die Kooperation mit anderen Institutionen wie beispielsweise dem BAMF oder dem Jobcenter. Im Idealfall können für diese Zusammenarbeit feste Ansprechpartner/-innen gewonnen werden. Doch auch regelmäßige Austausche, bei denen Transparenz über die Vorgaben und Strukturen der jeweiligen Institution gewonnen werden kann, erweisen sich als gewinnbringend. Um Ressourcen zu schonen, kann es sinnvoll sein, innerhalb einer Institution einzelne Expert/-innen zu schulen, die bei internen Fragen direkt angesprochen werden können. Nicht jede/-r muss über alles Bescheid wissen. Zudem sollte überlegt werden, auf welche bereits bestehenden Kooperationsbeziehungen zurückgegriffen werden kann.

Da das Beratungsangebot nur wenige Teilnehmende hatte, erfolgte keine quantitative Evaluation. Der hier erschienene Text, der das Beratungsangebot qualitativ erfasst, eignet sich jedoch ebenso, um das Beratungsangebot zu reflektieren und Impulse für eine zukünftige Weiterentwicklung zu gewinnen.

Beratung für Teilnehmende mit sehr niedrigen Deutschkenntnissen

Praxisbericht der VHS Frankfurt

Nina Thamm

Im Rahmen des Projekts wurde eine Ausweitung bestehender und eine Erprobung neuer Beratungsangebote am noch jungen Standort Nordwest der Volkshochschule Frankfurt durchgeführt. Dieses Kapitel beschreibt die Entwicklung und Erprobung eines Beratungs- und Unterstützungsangebots für die Teilnehmenden der am Standort durchgeführten Alphabetisierungskurse.

Ausgangslage

Der seit Herbst 2017 bestehende Standort Nordwest der Volkshochschule hält Kursangebote aus allen Programmbereichen vor. Die bestehenden Beratungs- und Informationsangebote der VHS werden aktuell nicht vollständig dort vorgehalten. Neben dem Kundenservice und dem Infopoint²³ werden Bildungsberatung und ein Lerntreff angeboten.

In den durchgeführten Workshops mit den Pädagog/-innen aus dem Bereich Deutsch als Fremdsprache hat sich insbesondere Bedarf an einem Unterstützungs- und Beratungsangebot für Teilnehmende der Alphabetisierungskurse gezeigt. Dies wird deutlich durch die erhöhte Nachfrage aus dieser Zielgruppe an die verschiedenen Anlaufstellen im Haus und an die jeweiligen Kursleitenden. Da die am neuen Standort stattfindenden Deutschkurse überwiegend Integrationskurse für Menschen mit Alphabetisierungsbedarf sind, entsteht dort ein Informations- und Unterstützungsbedarf, welcher durch die vorgehaltenen Angebote nicht gedeckt werden kann. Um aus diesem wahrgenommenen Bedarf ein adäquates Angebot entwickeln zu können, wurde eine Bedarfserhebung durchgeführt.

.....
²³ Im Gegensatz zum Kundenservice ist der Infopoint eine reine Informationsstelle und der erste Anlaufpunkt für Interessierte und Kunden/-innen. Fragen rund um das Angebot der VHS werden hier beantwortet, Kursbuchungen und Beratung finden nicht statt.

Bedarfserhebung

Die Bedarfserhebung birgt verschiedene Herausforderungen. Neben dem wahrgenommenen Bedarf von Multiplikator/-innen sollten die tatsächlichen Bedürfnisse der Ratsuchenden einbezogen werden. Hier stellt sich die Frage, inwieweit die Zielgruppe sich einem solchen Bedarf für ein Beratungsangebot bewusst ist und diesen benennen kann. Darüber hinaus ist die Erhebung zeitnah zum Angebot durchzuführen, da Bedarfe sich jederzeit ändern können. Sowohl akute Bedarfe, aber auch Entwicklungstendenzen sollten aufgedeckt werden, um die Nachhaltigkeit des Angebots zu sichern.

Um die erhobenen Bedarfe bewerten und in pädagogische Arbeit übersetzen zu können, sollen verschiedene Perspektiven einbezogen werden: Teilnehmende, Kursleitende, Anlaufstellen im Haus sowie die bereits erarbeiteten Ergebnisse aus den gemeinsamen Workshops mit dem Fachbereich Deutsch als Fremd-/Zweitsprache (DaF/DaZ). Die Erhebung soll Antworten auf folgende Fragen liefern:

- Was sind die konkreten Anliegen unserer Teilnehmenden und wer sind die bevorzugten Ansprechpartner/-innen?
- Wo werden diese Anliegen auf welche Art und Weise bearbeitet? Welche Bedarfe sind abgedeckt?
- Wann und wo werden Teilnehmende erreicht? Welche Zeit und welcher Ort sind für ein Beratungsangebot sinnvoll?

Bei den Überlegungen zu einer geeigneten Methode der Bedarfserhebung flossen darüber hinaus folgende Überlegungen ein:

- Kursleitende sind Vertrauenspersonen und werden oft über ihre (bezahlte) Arbeitszeit hinaus durch Teilnehmende beansprucht. Eine Befragung muss ohne hohen zeitlichen Aufwand gestaltet sein.
- Die Einbeziehung von Teilnehmenden der Alphabetisierungskurse erfordert eine Befragung ohne große sprachliche Barriere oder andere Hemmschwellen.
- Eine schriftliche Befragung liefert erwartungsgemäß wenige verwertbare Ergebnisse.

Diese vorangegangenen Überlegungen und Erfahrungen führten nun zu nachfolgend beschriebener Vorgehensweise. Zunächst wurde eine Analyse der aktuell stattfindenden Kurse durchgeführt, die Auskunft darüber gab, wann die meisten Teilnehmenden und Kursleitenden am Standort anzutreffen sind. Darüber hinaus konnte eine Schätzung des durchschnittlichen Sprachniveaus abgegeben werden. Es wurde ermittelt, zu welchem Zeitpunkt der Großteil der Kurse beginnt und endet, um möglichst viel „Laufpublikum“ zu erreichen. Erfahrungsgemäß sind am Wochenanfang die Informations- und Beratungsangebote der VHS am stärksten frequentiert. Nun wurde eine Umfrage in der Art eines aufsuchenden Probeangebots durchgeführt:

Die Umfrage wurde an einem Montagvormittag von 10:00 bis 14:00 Uhr durchgeführt. Im Foyer wurden eine Infotheke, ein Flipchart und eine Pinnwand aufgestellt und mit Informations- und Bildmaterialien bestückt. Hiermit sollten sowohl illustrativ Gespräche angeregt als auch sichtbar Fragen und Themen gesammelt werden. Eine Beraterin, welche Erfahrung mit der Zielgruppe mitbringt, führte die Umfrage durch, indem sie mit Kursleitenden und Kursteilnehmenden gleichermaßen ins freie Gespräch ging.²⁴

.....
²⁴ Bilder der Bedarfserhebung befinden sich im Anhang [\[siehe Anhang 9\]](#).

Dieses Vorgehen lieferte nicht nur Ergebnisse zur inhaltlichen Ausrichtung eines möglichen Angebots, es konnten auch Angaben zur bestmöglichen Erreichbarkeit in Bezug auf Zeit und Ort sowie zum voraussichtlichen Beratungsaufkommen abgeleitet werden.

Insgesamt konnten Einzel- und Gruppengespräche mit 4 Kursleitenden und 10 Teilnehmenden geführt werden. Die meistgenannten Anliegen können wie folgt zusammengefasst werden:

- Unterstützung beim Umgang mit Formularen und Dokumenten aller Art,
- Informierung über das Bildungssystem und zusätzliche Lernangebote,
- Unterstützung bei Anschlüssen nach dem Ende des Kurses,
- Informierung über adäquate Freizeitangebote,
- Rückkehr(beratung), insbesondere der syrischen Teilnehmenden.

Darüber hinaus waren insbesondere folgende Äußerungen von Kursleitenden aufschlussreich:

- „Die Teilnehmenden haben immer irgendwas, meist kommen sie mit Formularen und Bescheiden und ich kann ihnen nicht helfen.“
- „Die Fragen der Teilnehmenden nehmen entweder meine Freizeit oder die Kurszeit in Anspruch und das geht auf Dauer nicht.“
- „Ich weiß oft nicht, wo ich sie hinschicken kann, damit ihnen geholfen wird.“
- „Wenn Teilnehmende mit den organisatorischen Bedingungen um den Deutschkurs nicht zurechtkommen oder sie verstehen, bleiben sie dem Kurs fern.“

Hier wird die Notwendigkeit eines niedrigschwiligen Unterstützungsangebots vor Ort deutlich. Inwiefern es sich hierbei auch um eine Beratungstätigkeit handelt, wird sich zu einem späteren Zeitpunkt zeigen.

Um eine repräsentative Aussage über den tatsächlichen Bedarf machen zu können, bieten quantitative Erhebungsmethoden meist eine verlässlichere Grundlage:

„Qualitative Methoden beschreiben die Wirklichkeit anhand individueller Meinungen und Eindrücke sowie persönlicher Aussagen über Erwartungen, Zielvorstellungen, Handlungen oder Bewertungen. Qualitative Methoden ermöglichen einen tiefen Informationsgehalt von Ergebnissen, die allerdings (meist) keine repräsentativen, zählbaren Aussagen machen können.“ (Scheffelt 2012:14)

Die gesammelten Erkenntnisse wurden mit den Ergebnissen aus Einzelgesprächen mit Mitarbeitenden des Standorts (pädagogische Standortleitung, Empfangsmitarbeitende) und aus den Workshops mit dem Bereich DaF sowie statistischen Daten aus dem Kundenservice abgeglichen²⁵ und konnten bestätigt werden. Auf Grundlage der nun gesammelten Erkenntnisse wurde ein Konzept für ein Beratungsangebot erstellt.

.....
25 Meist genannte Anfragen am Infopoint des Standorts Nordwest.

Konzeptentwicklung

Das neue Beratungsangebot am Standort Nordwest ist personen-, prozess- und ressourcenorientiert und verfolgt das Ziel, Teilnehmende in die Lage zu versetzen, orientierter und selbstständiger nächste Schritte nach dem Integrationskurs einzuleiten. Darüber hinaus werden sie konkret bei alltäglichen Aufgaben unterstützt, um eine reibungslose Teilnahme am Deutschkurs zu ermöglichen. Das Angebot ist freiwillig, kostenlos und vertraulich.

Das Beratungsangebot ist insbesondere für Teilnehmende mit Alphabetisierungsbedarf gedacht, folglich kann eine adressat-innengerechte Ansprache nicht über schriftliche Werbemittel wie Flyer abgehalten werden. Die **Bewerbung des Angebots** soll also möglichst persönlich und niedrigschwellig gestaltet sein. Darüber hinaus gilt es, insbesondere bei der Arbeit mit Geflüchteten, Hemmnisse abzubauen. Diese können vielfältig sein:

- Unkenntnis der Ratsuchenden über den Nutzen von Beratung. In einigen Herkunftsländern der Zielgruppe ist das Konzept der Beratung unbekannt.
- Unkenntnis der Ratsuchenden über Vertraulichkeit der Beratung und daraus resultierende Zweifel wegen möglicher Konsequenzen. Vertrauensverlust ist eine der vielen Folgen der Fluchterfahrung.
- Nicht gut erreichbare oder schwer zu findende Räumlichkeiten. Personen mit Alphabetisierungsbedarf in der lateinischen Schrift können sich nicht an Beschilderungen orientieren.
- Sprechstunden überlappen sich mit anderen Terminen, und Terminvereinbarung am Telefon scheint als zu große sprachliche Herausforderung.
- Unsicherheit, ob das Beratungsangebot zum persönlichen Anliegen passt.

Um diese Hemmnisse abzubauen, haben sich bei der Bewerbung eines Beratungsangebots in vorangegangenen Projekten folgende Maßnahmen als erfolgreich herausgestellt:

- Eine persönliche Vorstellung, beispielsweise in Kursen, vermittelt Interesse und Vertraulichkeit und erhöht darüber hinaus die Verbindlichkeit im Falle einer Terminvereinbarung.
- Ein ausreichendes Angebot offener Sprechstunden anstelle ausschließlicher Terminvereinbarung minimiert die Hürde des Telefonanrufes.
- Bei der schriftlichen Bewerbung des Angebots jederzeit einfache Sprache, Bilder und wenig Text verwenden.

Das Beratungsangebot wird als offene Sprechstunde konzipiert, um die Hürde der Terminvereinbarung zu umgehen. Terminvereinbarungen außerhalb der Sprechzeit sind jedoch möglich. Um möglichst viele Personen zu erreichen, wurde die Sprechstundenzeit auf Montag von 10 bis 14 Uhr gelegt. Dadurch können Teilnehmende nach oder vor dem Kurs sowie in der Pause die Beratung aufsuchen. Die Beratung findet im Empfangsbereich durch eine Trennwand geschützt statt. Dadurch ist beim Betreten des Gebäudes sofort sichtbar, dass Beratung stattfindet.

Beworben wird das Angebot intensiv durch regelmäßige persönliche Vorstellung sowie Gruppenberatung und Informationsveranstaltungen in den Kursen. Es gibt einen Flyer für die Kursleitenden mit Auflistung möglicher Themen und Fragen für die Beratung und einen Flyer für Teilnehmende, welcher sich auf sehr wenig Text beschränkt **[siehe Anhang 10]**.

Inhaltlich orientiert sich die Beratung an den Anliegen der Ratsuchenden, schwerpunktmäßig werden aber zunächst Unterstützung in Bezug auf den Deutschkursbesuch sowie Verweisberatung und Orientierungshilfe insbesondere an den Übergängen, also am Beginn und am Ende

des Kurses, angeboten. Aufgrund der besonderen Herausforderung der Beratung mit einer hohen Sprachbarriere werden Gestaltung und Methoden des Beratungsgesprächs im Folgenden ausführlich betrachtet.

Die Gestaltung des Beratungsgesprächs – Ablauf und Methoden

Zu Beginn des Gesprächs sind die wichtigen Prinzipien der Beratung wie Vertraulichkeit, Freiwilligkeit und die Rolle des Beratenden zu klären und deren Verständnis zu sichern. Das Beratungssetting ist bedeutend für die Vermittlung einer wertschätzenden Haltung. Die Beratenden sind für eine vertrauliche, respektvolle und anerkennende Gesprächssituation verantwortlich. Dies kann durch folgende Handlungen bewerkstelligt werden (vgl. La Mura Flores und Scheerer-Papp 2017: 21):

- Verwendung der Methoden des aktiven Zuhörens.
- Interesse zum Ausdruck bringen.
- Sich um leibliches Wohl bemühen.
- Anerkennung geben, beispielsweise durch das Bedanken für Unterlagen oder das Gespräch.

Grundsätzlich unterscheiden sich Beratungen mit Sprachbarriere in ihrem Grad der Direktivität von solchen ohne. Während nondirektive Beratungsgespräche inzwischen zur Norm geworden sind, besteht in diesem Fall das Risiko der Überforderung des Ratsuchenden. Der Grad sollte jedoch immer im Einzelfall hinterfragt werden, um eine Über- oder Unterforderung zu verhindern (Markov et al. 2015: 12, 18).

Für Beratende ist Sprache ein wichtiges und zentrales Werkzeug. In der Beratungsarbeit werden häufig komplizierte Sachverhalte in einfachere Sprache umgewandelt. Allerdings erfordert eine Sprachbarriere verstärkten Fokus auf den eigenen Sprachgebrauch. Im Gespräch mit jemandem, der Verständigungsschwierigkeiten hat, wird man intuitiv die Sprache anpassen. Muttersprachler/-innen sind sich ihrer eigenen Sprachverwendung nicht bewusst, es sei denn, sie sind rhetorisch geschult. Um die Beratungssituation für die Ratsuchenden so wenig komplex wie möglich zu gestalten, gibt es einige Strategien, welche im Folgenden erläutert werden (vgl. La Mura Flores und Scheerer-Papp 2014: 7).

In Bezug auf den Sprachgebrauch der Beratenden sind folgende Aspekte zu berücksichtigen:

- Komplexe Sprache wird vereinfacht, indem Fremdwörter und Abkürzungen vermieden und stattdessen Alltagswörter und Synonyme verwendet werden.
- Die Beratenden bemühen sich um eine deutliche Aussprache, dabei ist zu beachten, dass eine erhöhte Lautstärke nicht das Verstehen begünstigt.
- Die Beratenden sind sich ihres Sprechtempos bewusst und passen es an, Wortenden müssen klar zu hören sein.
- Die Verwendung kurzer Sätze mit einer schlichten Satzstruktur erleichtert das Verstehen.
- Redewendungen und Sprichwörter sollten möglichst vermieden werden, da sie immer in einem Bezugssystem stehen, welches dem/der Kommunikationspartner/-in bekannt sein muss.
- Zur Bearbeitung komplexer Themen sollte ein/e Dolmetscher/-in hinzugezogen werden.

Verständigungsschwierigkeiten können in der Beratung ein Stressfaktor sein und unter Umständen dazu führen, dass Beratende und Ratsuchende der Situation eher schnell entfliehen

möchten. Haben Gesprächspartner/-innen Probleme dabei, ihr Anliegen zu formulieren, neigt man dazu, ihre Sätze zu beenden, und das kann zur Folge haben, dass Ratsuchende immer weniger selbst sprechen. Aus diesem Grund ist es wichtig, sich für die Beratung Zeit zu nehmen und den Ratsuchenden Gelegenheit einzuräumen, ihre Anliegen zu beschreiben, um Missverständnisse zu verhindern (vgl. ebd.: 16). Kann der/die Ratsuchende sein/ihr Anliegen überhaupt nicht deutlich machen, ist es allerdings sinnvoller, das Gespräch zu beenden und mit einem/einer Dolmetscher/-in zu arbeiten. Das Frustrationspotenzial und die Gefahr einer fehlgeleiteten Beratung sind in diesem Fall zu hoch. Muttersprachliche Redner/-innen empfinden die Sprachkompetenz ihres Gegenübers dann als niedrig, wenn es für sie mit Stress verbunden ist, das Gespräch am Laufen zu halten (vgl. ebd.: 18). Regelmäßiges Nachfragen und starke Konzentration beim Zuhören sind anstrengend für Beratende und können das Gesprächsklima negativ beeinflussen. Darüber hinaus wird die Sprachleistung in einer Fremdsprache bei Erwachsenen maßgeblich von emotionalen Faktoren beeinflusst. Auch wenn wir von der Grundhaltung ausgehen, dass der Ratsuchende die Lösung in sich trägt, herrscht in Beratungsgesprächen eine Asymmetrie vor. Die Beratenden sind nicht persönlich betroffen, sie haben Fachwissen und kennen institutionelle Abläufe. Bei Ratsuchenden verhält es sich umgekehrt. Durch die Sprachbarriere verstärkt sich dieses Ungleichgewicht (vgl. ebd.: 20).

Infolgedessen obliegt es den Beratenden, eine angenehme Gesprächssituation zu schaffen. Auf der sprachlichen Ebene ist es sinnvoll, sich als Beratende auf das zu fokussieren, was die Person zu sagen versucht, und weniger auf das Wie. Darüber hinaus sollten, soweit es möglich ist, Interesse und Anerkennung ausgedrückt werden, beispielsweise durch Bedanken und Nachfragen (vgl. ebd.: 21).

Ist mit den Ratsuchenden eine Art und Weise der Verständigung gefunden worden, sollte dies notiert werden, um zu Beginn des nächsten Beratungsgesprächs wieder in dieser Form einsteigen zu können und sich als Beratende/-r darauf einzustellen. Dadurch werden Hemmschwellen bei Ratsuchenden abgebaut und dem Gespräch Stressfaktoren für beide Seiten genommen.

In Beratungssituationen fließen oft sehr viele Informationen vom Beratenden zum Ratsuchenden. Im Falle einer Beratung mit Sprachbarriere sollten diese Informationen in leicht zu verstehende Dosen eingeteilt werden. Das erfordert vom Beratenden hohe Konzentration auf die elementaren Auskünfte. Zur Verständnissicherung auf beiden Seiten sollten immer wieder offene Nachfragen gestellt werden.

Abschließend können folgende Empfehlungen für Beratende zusammengefasst werden:

- Der/die Beratende achtet verstärkt auf seinen/ihren Sprachgebrauch und passt Tempo und Wortwahl den Fähigkeiten des/der Ratsuchenden an.
- Der/die Beratende fokussiert sich im Gespräch auf das, was der/die Ratsuchende sagt, und nicht darauf, wie es gesagt wird.
- In der Beratung herrscht eine entspannte Atmosphäre und der/die Beratende begünstigt das unter anderem, indem genügend Zeit eingeplant wird.

Der hohe Stellenwert **nonverbaler Kommunikation** gewinnt in Gesprächssituationen, in welchen die sprachliche Ebene eingeschränkt ist, zusätzlich an Bedeutung. Über die Körpersprache hat der/die Beratende die Möglichkeit, seine/ihre empathische Haltung zu zeigen. Allerdings haben Kulturen einen spezifischen nonverbalen Kommunikationsstil. So können bestimmte nonverbale Signale eine ungewollte Interpretation auslösen. Während Gestik sich in vielen Ländern unterscheidet, wird Mimik fast überall auf der Welt ähnlich interpretiert (vgl. Argyle 2013: 69). Lächeln und Blickkontakt werden in nahezu allen Kulturen als freundlich und aufmerksam empfunden (vgl. ebd.: 202ff). Ebenso werden eine zugewendete Körperhaltung und Nicken als Inte-

resse und Zustimmung verstanden. Zur Begrüßung und Verabschiedung aufstehen zeigt Respekt und Wertschätzung. Körperkontakt wird jedoch sehr unterschiedlich gehandhabt.

Allerdings spielt nicht nur die eigene Körperhaltung für die Beratenden eine wichtige Rolle. Wie bereits erläutert, ist der/die Ratsuchende bei einer vorliegenden Sprachbarriere eventuell nicht in der Lage, sich ausreichend auszudrücken. Die Körpersprache der Ratsuchenden kann möglicherweise Aufschluss darüber geben, wie wohl sie sich in der Beratungssituation fühlen. Das körperliche Verhalten ist ein Ergebnis psychologischer Prozesse (vgl. Tschacher und Storch 2010: 163). Eine wenig aufrechte Körperhaltung kann demzufolge als unaufmerksam, energielos oder entmutigt interpretiert werden (vgl. Argyle 2013: 345). Allerdings sind solche Interpretationen stets mit Vorsicht zu beobachten, da Körpersprache in Interaktion verfälscht werden kann (Tschacher und Storch 2010: 166).

Visualisierung ist die Sichtbarmachung des Gesagten durch optische Hilfsmittel. In der Beratung hat sie einen hohen lösungsökonomischen Nutzen und zahlreiche verschiedene Funktionen. Neben einer erklärenden, handlungssteuernden und motivierenden Funktion dient Visualisierung als Gedächtnisstütze, um komplexe Sachverhalte zu vereinfachen oder persönliche Erfahrungen auszudrücken. Insbesondere für Ratsuchende mit Verständigungsschwierigkeiten in Schrift und Sprache ist eine Visualisierung eine essenzielle Unterstützung in der Beratung. Visualisierungskompetenzen sind für Beratungskräfte unabdingbar, da „die Eigenschaft des Nützlichen der visuellen Darstellung nicht an sich zu Eigen ist [...]“ (Krämer 2004: 47). Auswahl und Einsatz visueller Darstellungen sind phasen- und personenspezifisch einzusetzen und müssen erlernt werden, im Folgenden werden also lediglich einige Möglichkeiten von Visualisierung in der Beratung mit Geflüchteten aufgezeigt.

Bereits während der Vorstellung eines Beratungsangebots kann durch wenige Symbole deutlich gemacht werden, dass man sich gemeinsam hinsetzt und spricht. Im Gespräch ist es sinnvoll, Bilder für zentrale Begriffe der Beratungsthemen oder Vorlagen, beispielsweise von benötigten Dokumenten, bereitzuhalten. Darüber hinaus können für Aufgaben, Orte und Behörden Symbole genutzt werden, welche Wiedererkennungswerte besitzen. Dies kann beispielsweise der charakteristische Namenszug einer Behörde sein, der auf Briefen zu sehen ist (vgl. ebd.: 41). Piktogramme und deren Interpretation sind in vielen Kulturen ähnlich und eignen sich aus diesem Grund zu einer besseren Verständigung auch in der Beratung mit Geflüchteten. Durch optische Darstellungen kann das Gesagte in einer verständlichen Weise sichtbar gemacht und übersetzt werden. Sie dient nicht nur einer besseren Verständigung, sondern unterstützt auch das Behalten und Erinnern des Gesagten im Beratungsgespräch. Beratungsgespräche werden darüber hinaus durch den Einsatz von Visualisierung ergiebiger, da das Betrachten von Bildern Assoziationen hervorruft und Kommentare auslöst (vgl. ebd.: 44).

Durch die Nutzung von beidseitig verständlichen Bildern oder Materialien, welche die Erstsprache der Ratsuchenden enthalten, werden der/die Gesprächspartner/-in tiefer einbezogen und die Erstsprache positiv hervorgehoben. Dies trägt zu einer empathischen Haltung des Beratenden bei und begünstigt einen nichthierarchischen Gesprächsverlauf (Markov et al. 2015: 13).

Es ist sinnvoll, Prozesse in ihren einzelnen Schritten und Zwischenzielen grafisch darzustellen. Dadurch werden Abläufe verständlich und Perspektiven sichtbar gemacht. Zur Verdeutlichung des Gewinns nachhaltiger, langfristiger Ziele, wie beispielsweise der Inanspruchnahme einer Ausbildung anstatt der Annahme eines Jobangebots, ist Visualisierung vorteilhaft.

Eine weitere Einsatzmöglichkeit ist die Nutzung von Symbolen zur Evaluation. Durch allgemein verständliche Symbole können die Ratsuchenden zum Abschluss der Beratung ihre Zufriedenheit ausdrücken. In der Praxis hat sich allerdings gezeigt, dass so gut wie nie kritische Bewertungen stattfinden. Das kann im kulturellen Hintergrund begründet liegen, dem Unwissen über die

Anonymität einer solchen Befragung oder der daraus resultierenden Unsicherheit wegen möglicher Konsequenzen. Im Allgemeinen ist in der Beratung darauf zu achten, dass Visualisierungen möglichst wenig Schrift enthalten und mehr mit Bildern und Symbolen gearbeitet wird. Alle Abmachungen und Abläufe sollten festgehalten und dem Ratsuchenden mitgegeben werden.

Ergebnisse der Erprobung

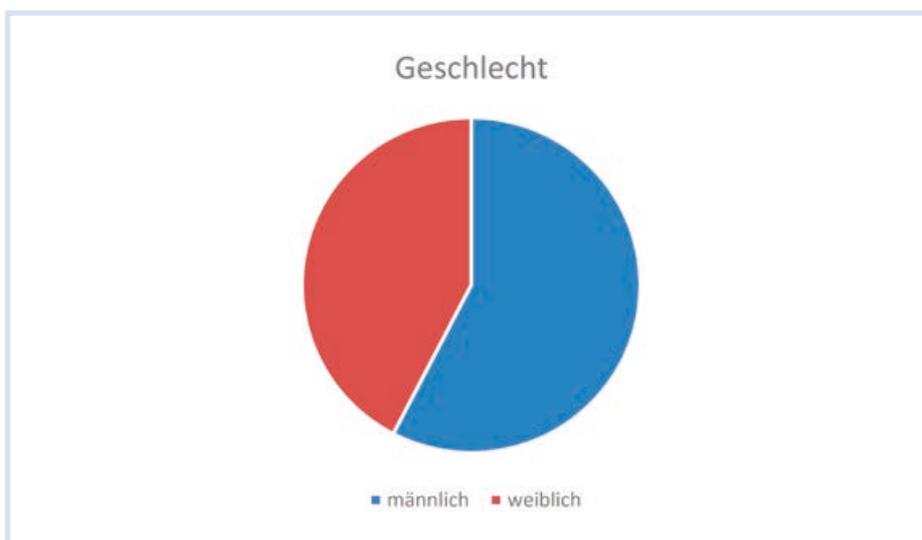
In der ersten Erprobungsphase wurde die Beratungspraxis intensiv ausgewertet, um eventuelle Korrekturen am Konzept vornehmen zu können. Neben soziodemografischen Daten der Ratsuchenden wurden Anliegen, Wege in die Beratung, Sprach- und Kursniveau sowie Termine je ratsuchender Person und Beratungsausgang erfasst. Diese Daten sollen insbesondere auf folgende Fragen Antworten liefern:

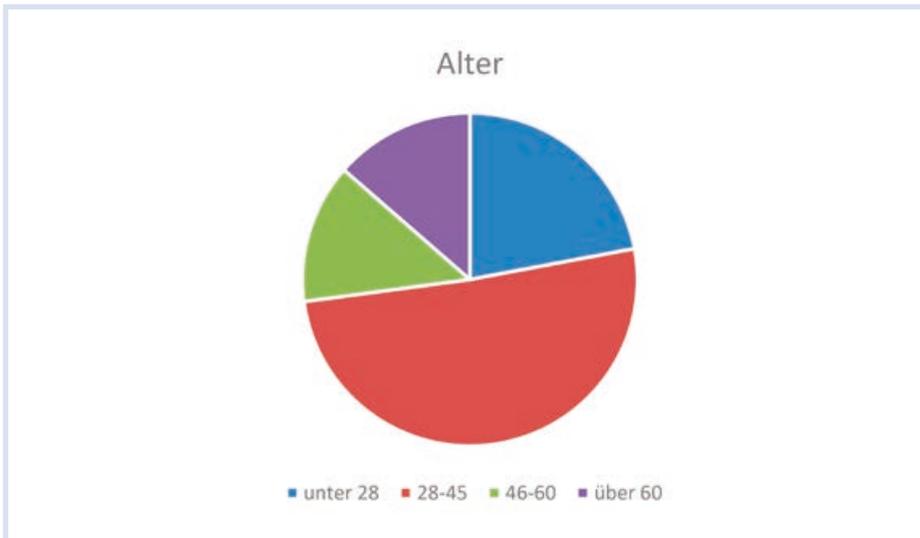
- Wie viele Beratungsgespräche haben insgesamt stattgefunden? (Vorgabe aus den Projektzielen)
- Wann haben Teilnehmende besonderen Unterstützungsbedarf?
- Wie finden Menschen in die Beratung?
- Was sind die häufigsten Anliegen und können diese durch Beratungsarbeit gelöst werden?

Die folgenden Ergebnisse beziehen sich auf die ersten 30 Beratungstage mit insgesamt 59 Personen und 96 Beratungsgesprächen. Im Durchschnitt wurden also etwa drei Beratungsgespräche pro Sprechstunde und pro ratsuchender Person 1,5 Beratungsgespräche geführt. Diese Zahlen spiegeln jedoch nicht unbedingt die tägliche Beratungspraxis wider. Während in der kursfreien Zeit etwa eine Person je Sprechstunde die Beratung aufgesucht hat, konnten es bei Neustart eines Kurses bis zu 10 Gespräche werden.

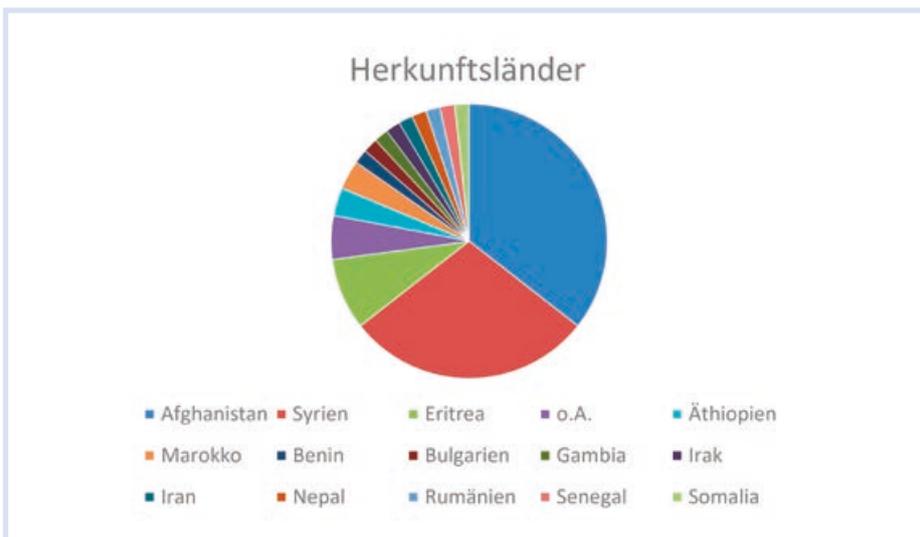
Ratsuchende

In Bezug auf die soziodemografischen Daten unterscheidet sich die Zusammensetzung der Ratsuchenden nicht signifikant von der Zusammensetzung der Teilnehmenden der angesprochenen Alphabetisierungskurse.





In Alphabetisierungskursen ist der Anteil der Personen im hohen Erwachsenenalter meist größer als in allgemeinen Deutschkursen. Dies zeigt sich auch bei den Erhebungen unter den Ratsuchenden. Ratsuchende dieser Altersgruppe mit eingeschränkter Lesefähigkeit zeigen einen sehr hohen Bedarf an Unterstützung und Orientierung. Der soziale Aspekt des Kurses ist für sie meist von größerer Bedeutung als das Erzielen von Lernfortschritten.



Auch in Bezug auf die Herkunftsländer spiegeln sich die Daten der bundesweiten Integrationskurse wider. Der Großteil der Teilnehmenden kommt aus Syrien und Afghanistan, während in den Alphabetisierungskursen Afghanistan vor Syrien liegt und in den allgemeinen Kursen das Gegenteil der Fall ist.²⁶

Wege in die Beratung

Das Beratungsangebot wurde wie vorab beschrieben auf vielfältige Weise beworben. Um zu ermitteln, auf welchen Pfaden die Teilnehmenden tatsächlich in die Beratung finden, wurde dies zu Beginn des Gesprächs ermittelt und dokumentiert.

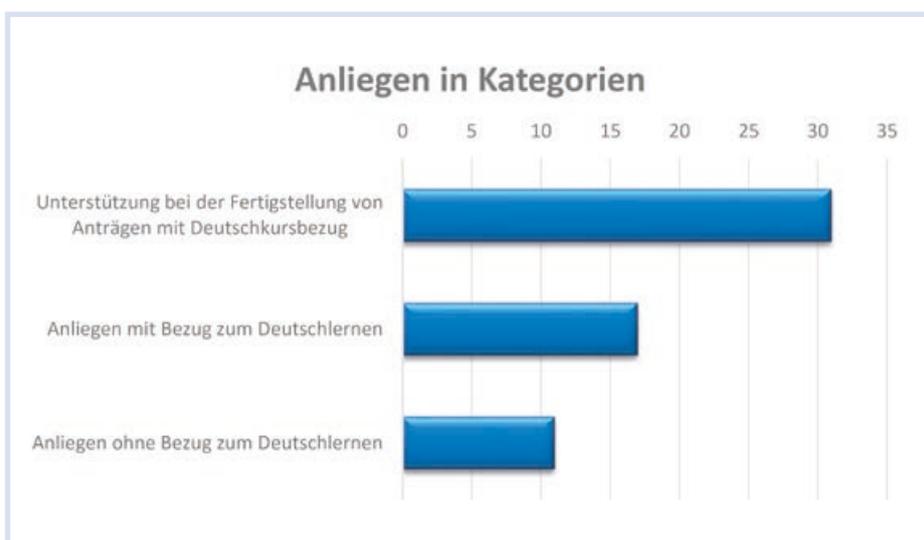
24 Vgl. hierzu: Bericht zur Integrationskursgeschäftsstatistik für das Jahr 2018: https://www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/DE/Statistik/Integrationskurszahlen/Bundesweit/2018-integrationskursgeschaeftsstatistik-gesamt_bund.pdf?__blob=publicationFile&v=3



Das Beratungsangebot ist zeitlich, örtlich und organisational an den Kurs angegliedert und dennoch wurde es stets nur infolge einer persönlichen Empfehlung angenommen. Der ausgegebene Flyer konnte in keinem Fall als Ursache für den Besuch in der Sprechstunde ausgemacht werden. Die Hemmschwelle wird hier noch einmal deutlich: Die Ratsuchenden haben im Vorfeld bei einer Ansprechperson ihr Anliegen vorgebracht und selbst wenn ihnen dort versichert wurde, dass sie mit ihrem Anliegen in der Beratung richtig sind, braucht es teilweise noch die physische Begleitung einer Vertrauensperson – in diesem Fall der Kursleitung – bis in die Sprechstunde hinein.

Beratungsanliegen

Insgesamt brachten 55 von 59 Personen zunächst ein oberflächliches Anliegen vor, welches ausschließlich Organisatorisches rund um den Deutschkurs betraf. Wie die folgenden Zahlen verdeutlichen, ergab sich hieraus dann bei etwa der Hälfte der Ratsuchenden ein tiefergehendes Anliegen beziehungsweise war dies nur ein vorgeschobenes Anliegen, bevor persönlichere und komplexere Themen zur Sprache gebracht wurden. Meistbearbeitete Anliegen thematisierten Finanzierung, Kurswechselwunsch und verschiedene kursbezogene Antragstellungen beim Jobcenter, dem Jugend- und Sozialamt oder dem Bundesamt für Migration und Flüchtlinge.

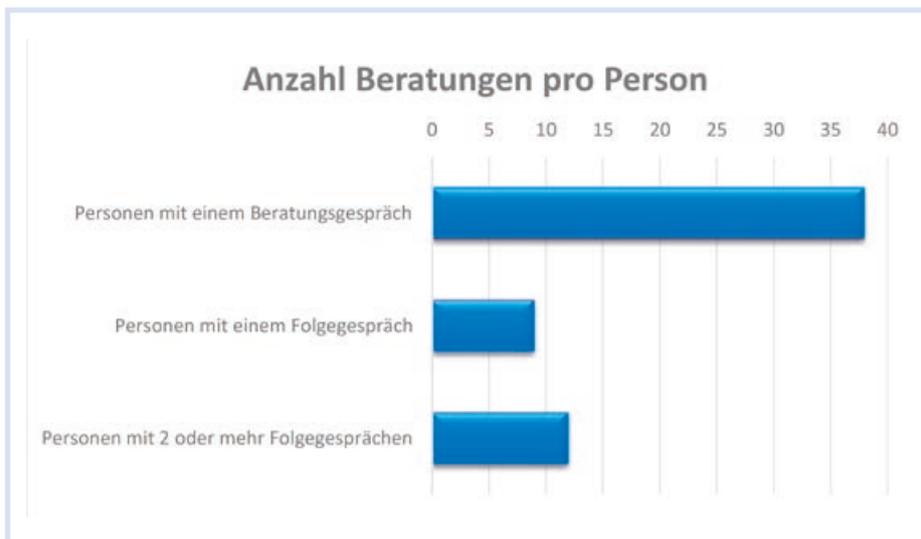


Während 31 Personen ausschließlich Unterstützung bei der Fertigstellung von Anträgen in Bezug auf den Deutschkurs benötigten, gingen die Anliegen bei 28 Personen darüber hinaus. 17 Personen benötigten Unterstützung und Beratung bei individuellen Problemlagen rund um den Deutschkurs, beispielsweise bei der Inanspruchnahme eines Anschlussangebots, der Kursfinanzierung oder der Planung des persönlichen Alltags bei gleichzeitiger Kinderbetreuung oder Berufstätigkeit. 11 Personen hatten Anliegen gänzlich abseits des Kurses. Hierbei ging es unter anderem um Berufswahl, Ärzt/-innensuche, Anerkennung von Berufserfahrung, finanzielle Problemlagen und Angebote für Kinder.

Immer wiederkehrende Fragen sind die nach dem Ablauf des Deutschkurses und dem eigenen aktuellen Lernstand. Das gesamte System und der aktuelle Grad sowie Aussichten des eigenen Vorankommens sind den meisten nicht bewusst. Darüber hinaus möchten sich viele Teilnehmende in einem Gespräch ohne Zeitdruck noch einmal erkundigen, ob alles „seine Richtigkeit hat“. Ratsuchende möchten sich vergewissern, dass sie alles verstanden und alle notwendigen Dokumente eingereicht haben.

Beratungsgespräche pro Person

Etwa zwei Drittel der Ratsuchenden konnten in einem oder höchstens zwei Gesprächen das Anliegen klären oder erhielten eine Verweisberatung, während etwa 12 Personen mindestens drei Beratungsgespräche geführt haben. Dies geht nicht zwangsläufig mit komplexeren Anliegen einher, vielmehr wird der Beratungsprozess nur in kleinen Arbeitsschritten vorangetrieben.



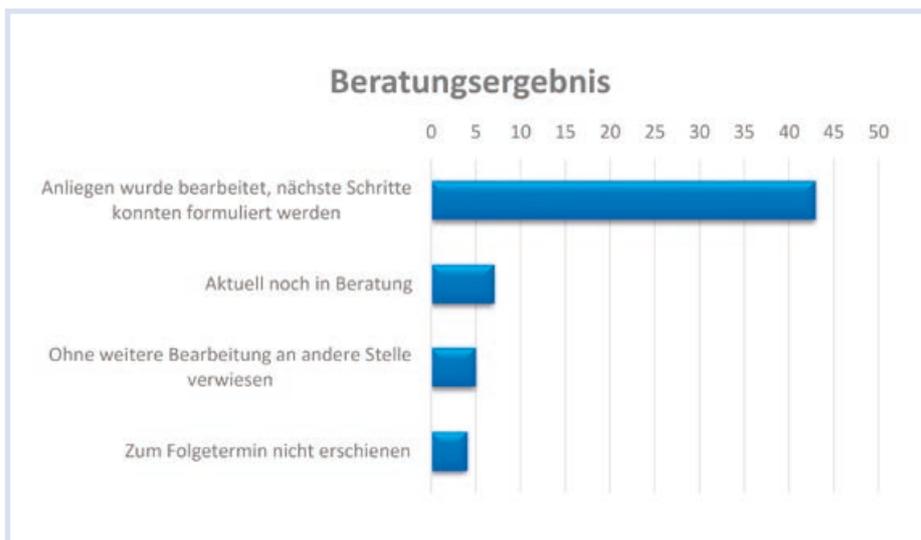
Beratungserfolg

Während andere Beratungsangebote im Haus durch anonymisierte schriftliche Befragungsbögen evaluiert werden, kam dies für das aktuelle Angebot nicht infrage, auch wenn ein Befragungsbogen in leichter Sprache für die Teilnehmenden der höheren Alphabetisierungskurse machbar gewesen wäre. Folgende Indikatoren sollen zur Bewertung des Erfolgs betrachtet werden:

- Die Beratung wird regelmäßig in Anspruch genommen.
- Teilnehmende haben die aufgezeigten Möglichkeiten und Wege verstanden und können diese am Ende des Beratungsgesprächs benennen.
- Kursleitende im Haus verweisen auf das Beratungsangebot und müssen weniger innerhalb der Kurs- oder Freizeit Anfragen von Kursteilnehmenden beantworten.

Insgesamt ist die Rückmeldung der Kursleitenden sehr positiv. Etwa 85 Prozent der Teilnehmenden aus den Alphabetisierungskursen des Erprobungszeitraumes haben das Beratungsangebot aufgesucht. Diese gute Annahme ist der engen Zusammenarbeit mit den Kursleitenden zu verdanken. Alle Beteiligten – Kursleitende, Pädagog/-innen, Mitarbeitende im Kundenservice und am Standort Nordwest – empfinden das Angebot als notwendig, erleichternd für die eigene Arbeit und als Mehrwert für die Einrichtung und die Teilnehmenden.

Zur Sicherstellung des Verständnisses wurde im Anschluss an das Beratungsgespräch noch einmal das Besprochene durch den/die Berater/-in zusammengefasst und durch die ratsuchende Person in eigenen Worten wiederholt. Hatten Ratsuchende darüber hinaus keine weiteren Fragen und konnten die nächsten Schritte benennen, galt eine Beratung als abgeschlossen.



Nach diesem Verständnis haben 43 Ratsuchende die Beratung erfolgreich abgeschlossen. Fünf Personen haben Anliegen vorgebracht, die in der Beratung nicht bearbeitet werden können, und erhielten eine Verweisberatung. In diesen Fällen handelte es sich entweder um Anliegen die geistige und körperliche Gesundheit betreffend oder Themen, welche in einer Rechtsberatungsstelle behandelt werden sollten, wie beispielsweise eine Asylverfahrensberatung. Eine Abgrenzung der eigenen Beratungsarbeit zu anderen Sachgebieten ist insbesondere in solchen Fällen einzuhalten. Vier Personen sind nicht mehr zum Folgetermin erschienen, die Gründe hierfür sind nicht in allen Fällen bekannt. Teilweise wurde, nach dem ersten Gespräch, an anderer Stelle Unterstützung gefunden.

Weitere Erkenntnisse

Abgesehen vom allgemeinen Nutzen der Beratungsinhalte kann die Inanspruchnahme eines Beratungsangebotes auf Deutsch positive Nebeneffekte für die deutschlernenden Ratsuchenden haben. Zunächst ist es eine Situation in der Ratsuchende mit deutschen Muttersprachler/-innen in Kontakt kommen und außerhalb des Unterrichts die eigenen Sprachkenntnisse ausprobieren können. Ein Großteil der Teilnehmenden erlebt solche Situationen meist ausschließlich bei Behörden. Durch eine wertschätzende Gesprächssituation können Sprechhemmnisse überwunden und Vertrauen in die eigenen Sprachkenntnisse aufgebaut werden.

Beratung trotz hoher Sprachbarriere ist aufgrund äußerer Umstände, wie fehlende gemeinsame Drittsprache von Berater/-in und Ratsuchendem/-r, oft nötig und durch eine entsprechende Haltung und Fertigkeit des Beratenden auch möglich und hat durchaus ihre Daseinsberechtigung. Allerdings ist deutlich geworden, dass ein Beratungsprozess selten ganz ohne die Sprache des

Ratsuchenden auskommen kann. Insbesondere bei der Bearbeitung komplexer oder sensibler Themen ist das Hinzuziehen eines Dolmetschers sinnvoll. Demgemäß wurde für das dritte Projektjahr ein Berater eingestellt, der über Kenntnisse in mehreren Herkunftssprachen der Ratsuchenden verfügt.

Die Beratung kann weiterhin dazu beitragen das eigene Lernen bewusst zu machen und Reflexionsprozesse in Gang zu bringen. Durch das Aufzeigen der individuellen Entwicklungen und Verdeutlichung von Lernerfolgen steigt die Lernmotivation. Darüber hinaus konnte im Verlauf mehrerer Beratungsgespräche durch eine steigende nondirektive Gesprächsführung des Beraters die Autonomie der Ratsuchenden gestärkt und die Entwicklung von Handlungs- und Entscheidungsfähigkeit begünstigt werden.

Fazit

Die Notwendigkeit eines niedrigschwelligen Unterstützungsangebots für die formalen Anforderungen während des Deutschkurses, insbesondere für Menschen mit eingeschränkter Schreib- und Lesefähigkeit, ist noch einmal deutlich geworden. Überwiegend zwischen den Kursmodulen, am Beginn und am Ende eines Integrationskurses und wenn sich im privaten Umfeld Änderungen ergeben, beispielsweise durch Arbeit oder Kinderbetreuung, benötigen Teilnehmende Unterstützung. Erhalten sie in diesen Phasen keine Beratung oder konkrete Unterstützung, führt dies regelmäßig zu (endgültigen) Kursabbrüchen.

Häufig entstehen Anliegen durch Missverständnisse oder Unwissenheit bei Vorsprachen an anderer Stelle innerhalb oder außerhalb der VHS beziehungsweise weil das Anliegen in seiner Gesamtheit nicht erkannt wurde. Daraus folgen dann Verweise an falsche Stellen und die Wiederauflage von immer gleichen Arbeitsabläufen. Die Bearbeitung der Anliegen erfordert zwar eine wertschätzende Grundhaltung und sprachensible Gesprächsführungskompetenzen, aber keine beraterische Methodenvielfalt. Eine entsprechende Schulung von Mitarbeitenden mit Kund/innenkontakt in einer Bildungseinrichtung mit Deutschkursen ist folglich angebracht.

Der Zugang zu diesem Beratungsangebot konnte sehr niedrigschwellig gestaltet werden. Teilnehmende konnten am Kursort ohne Terminvereinbarung, teilweise mit Begleitperson, eine unverbindliche Beratung in Anspruch nehmen. Ungeachtet dessen galt es, durch adäquate Ansprache und Zusammenarbeit mit Kursleitenden, weitere Hemmnisse zu überwinden.

Die Ratsuchenden benötigen konkrete Alltagsunterstützung und Aufklärung über Möglichkeiten in einem höheren Grad der Direktivität als dies in der Bildungsberatung grundsätzlich der Fall ist. Die Unterstützung in Form einer Art „Schreibbüro“²⁷ ist für die Teilnehmenden der Alphabetisierungskurse eine große Hilfe und entlastet alle Beteiligten. Darüber hinaus ist dies der Anlass für Ratsuchende, weitere Anliegen zu offenbaren und Hilfe in Anspruch zu nehmen. Aus diesem Grund ist eine zentrale Stelle, welche sowohl direkte Hilfe bei Formalitäten rund um den Deutschkurs als auch Erstberatung für diverse Themen aus der Lebenswelt der Ratsuchenden bietet, empfehlenswert.

Das Angebot wurde sehr gut nachgefragt und hat auf mehreren Ebenen positive Effekte bewirkt. Es wird zunächst pilotierend am Standort Nordwest bis zum Ende der Projektlaufzeit fortgeführt und weiterentwickelt.

.....
27 Im Schreibbüro sollen Deutschkursteilnehmende mit Schreibschwierigkeiten Informationen und Unterstützung beim Verfassen von Formularen rund um den Deutschkurs erhalten. Ein detailliertes Aufgabenprofil des Schreibbüros findet sich im Anhang [\[siehe Anhang 11\]](#).

Erfahrungen und Handlungsempfehlungen

Beratung für Teilnehmende mit sehr niedrigen Deutschkenntnissen (VHS Frankfurt)

Eine zentrale kursbegleitende Anlaufstelle, welche Beratung und Unterstützung für Teilnehmende mit sehr niedrigen Deutschkenntnissen und/oder Alphabetisierungsbedarf bietet, entlastet Teilnehmende, Kursleitende und Mitarbeitende. Orientiert sich die Arbeit an den Ressourcen und Bedürfnissen der Teilnehmenden und bietet Hilfe zur Selbsthilfe an, kann sie die erfolgreiche Teilnahme am Deutschkurs befördern und die Lernmotivation steigern. Diese Stelle muss mit ausreichend zeitlichen Ressourcen und Zugang zur Kursorganisation ausgestattet sein, um Anliegen der Ratsuchenden in ihrer Gesamtheit erfassen zu können. Andernfalls kommt es immer wieder zur Vorlage des Anliegens und Wiederholung von Arbeitsabläufen.

Der Zugang zum Angebot ist höchstmöglich niedrigschwellig und persönlich zu gestalten. Die enge Zusammenarbeit mit Multiplikatoren/-innen, wie Kursleitenden, ist unerlässlich. Schriftliche Bewerbung in Form von Flyern hat nicht zum Erfolg geführt.

Eine wertschätzende Grundhaltung und sprachensible Gesprächsführungskompetenzen der Beratenden ist notwendig und im bestmöglichen Fall können alle Ansprechpartner/-innen innerhalb der Einrichtung dahingehend geschult werden. Dies entspricht einer optimalen Kundenorientierung.

Erfahrungen und Handlungsempfehlungen

Schlussfolgerungen und Handlungsempfehlungen zu den beiden pilotierten Feldern (VHS Frankfurt)

Grundsätzlich ist eine Kombination aus mehreren stützenden Feldern zu empfehlen, welche jedem/jeder Teilnehmenden (TN) neben dem Kurs zur Verfügung stehen sollten, welche ihm so gut vertraut sein sollten, dass er sie nach individuellem Bedarf kostenfrei, freiwillig und möglichst unbürokratisch annehmen kann:



Konzeptionelle Bausteine für die Beratung von Migrant/-innen in den Ausbildungs- und Arbeitsmarkt

Robert Baric

Die Volkshochschule Wiesbaden befasste sich im Rahmen des Projekts „VHS – Ort für Bildung und Beratung“ unter Einbezug der Bildungsberatungsstelle HESSENCAMPUS Wiesbaden mit der Betrachtung von Konzeptelementen einer Beratung von (Neu-)Zugewanderten in den Ausbildungs- und Arbeitsmarkt. Der folgende Artikel beschreibt:

- ❶ Bildungsberatungsbedarf (Neu-)Zugewanderter
- ❷ Organisationaler Lösungsansatz
- ❸ Erweiterung der Themen- und Netzwerkdimension der HC-Bildungsberatung hinsichtlich einer „Beratung von (Neu-)Zugewanderten in den Ausbildungs- und Arbeitsmarkt“
 - a. Erweiterung der Themendimensionen der Bildungsberatung
 - b. Erweiterung der Netzwerkdimension
- ❹ Ansprachestrategie für die Zielgruppe der (Neu-)Zugewanderten

1. Bildungsberatungsbedarf (Neu-)Zugewanderter

Die VHS Wiesbaden leistet mit ihrem umfangreichen Bildungsangebot einen wichtigen Beitrag zur gesellschaftlichen und beruflichen Integration von Migrant/-innen. Dies spiegelt sich sehr deutlich etwa in der steigenden Anzahl Teilnehmender in den Integrations- und DeuFö-Kursen der VHS wider. So fanden im Fachbereich Sprachen im Jahr 2018 knapp 37.000 Unterrichtsstunden im Rahmen der Integrationskurse statt. In 45 Integrationskursen wurden insgesamt 650 Teilnehmende unterrichtet. Zum Vergleich sei darauf hingewiesen, dass im Jahr 2013 an der VHS Wiesbaden noch 582 Personen an einem Integrationskurs teilnahmen, im Jahr 2015 waren es bereits 712 Personen und im Jahr 2017 814 Personen. Im Anschluss an einen Integrationskurs besuchen viele Teilnehmende Kurse der berufsbezogenen Deutschförderung (DeuFö/BAMF). 2018 wurden insgesamt neun Kurse für die Niveaustufen B2 und C1 durchgeführt. Im Vergleich zu den Vorjahren ist hier eine deutliche Zunahme zu verzeichnen. Auch im Prüfungsbereich lassen sich die gestiegenen Bildungsbedarfe ablesen. An der VHS Wiesbaden nahmen im Jahr 2018 insgesamt knapp 2380 Personen an Prüfungen teil, wie etwa den Deutschprüfungen A1–C1, dem Einbürgerungstest oder dem Test „Leben in Deutschland“ (zum Vergleich: 2016: 1620 Personen, 2017: 1950 Personen).

Die gesellschaftliche Situation in den vergangenen Jahren war durch eine verstärkte Zuwanderung gekennzeichnet. Dies hatte zur Folge, dass die VHS Wiesbaden in dem Zeitraum zwischen 2013 und 2017 einen signifikanten Anstieg von Teilnehmenden an Sprach- und Integrationskursen registrierte (39,9 Prozent). Teilnehmende an Integrations- und DeuFö-Kursen wollen nicht nur die deutsche Sprache lernen, sondern sie interessieren sich auch für die Entwicklung einer beruflichen Perspektive in Deutschland. Entsprechend wurde seitens der DaZ/DaF-Lehrkräfte ein erhöhter Beratungsbedarf der Teilnehmenden bezüglich des Aufbaus einer Bildungs- und Berufsperspektive wahrgenommen.

Zudem ist zu erwähnen, dass nicht nur in den DaZ/DaF-Kursen, sondern auch in den anderen Bildungs- und Beratungsfeldern der VHS Wiesbaden, wie etwa dem Lernzentrum oder den Projekten der Aktivierung und beruflichen Eingliederung, häufig weiterführende Beratungsanliegen rund um Bildung, Beruf und Beschäftigung auftauchen, auf die aufgrund des jeweiligen spezifischen Projektzweckes häufig nicht angemessen eingegangen werden kann. So dient das Lernzentrum beispielsweise dem selbstorganisierten Erlernen der deutschen Sprache, ein Projekt der Arbeitsvermittlung dient der Arbeitsmarktintegration im Auftrag des kommunalen Jobcenters. Oftmals ist in derart ausgerichteten Settings nicht die Möglichkeit gegeben, adäquat auf die individuellen Bildungs- und Berufsanliegen der Zielgruppe einzugehen.

2. Organisationaler Lösungsansatz

Die Entscheidungsträger/-innen der VHS Wiesbaden diskutierten infolgedessen die Möglichkeit, das Beratungsfeld der trägerübergreifenden Bildungsberatung des HESSENCAMPUS Wiesbaden (die organisational am Fachbereich Beruf und Karriere der VHS angegliedert ist) durch ausgewählte Themenkenntnisse und Netzwerkoptionen konzeptionell zu ergänzen, um so Migrant/-innen, die sich für eine berufliche Perspektivberatung interessieren (Ausbildung, Arbeit, Weiterbildung), ausdrücklich als Zielgruppe der HESSENCAMPUS Bildungsberatung anzusprechen. Die Bildungsberatung des HESSENCAMPUS Wiesbaden bietet ein Beratungssetting, das frei von extern vorgegebenen Maßnahmezielen (zum Beispiel Vermittlung in zumutbare Tätigkeit) ist. Ratsuchende können ihre persönlichen Bildungs- und Berufsanliegen einbringen und können in einer vertraulichen Dialogatmosphäre ihre Ausgangssituation und Zielvorstellungen schildern, reflektieren, sich informieren und für sich passende Handlungsschritte erarbeiten.

3. Erweiterung der Themen- und Netzwerkdimension der HC-Bildungsberatung hinsichtlich einer „Beratung von (Neu-)Zugewanderten in den Ausbildungs- und Arbeitsmarkt“

Vom Grundgedanken her richtet sich die Bildungsberatung des HESSENCAMPUS an alle Menschen, die Orientierung in Fragen zur Bildung, Beruf und Beschäftigung suchen. Sie informiert und berät trägerneutral, subjektorientiert, vertraulich und kostenfrei. Die Kernkompetenz der HESSENCAMPUS Bildungsberatung liegt in der Bearbeitung von Fragen, die die berufliche Perspektiventwicklung, die Weiterbildung, die Kompetenzfeststellung, Ausbildung oder Studium und/oder Fördermöglichkeiten betreffen. Das breite Themenspektrum, die Zielgruppenoffenheit, die Freiwilligkeit der Teilnahme und die subjektsensible, vertrauliche Beratungshaltung der HESSENCAMPUS Bildungsberatung sind Vorzüge, die sie zu einem Begegnungsraum machen, in dem auf die Bildungs- und Berufsambitionen von (Neu-)Zugewanderten individuell eingegangen werden kann. Damit die Bildungs- und Berufsanliegen dieser Zielgruppe adäquat beraten beziehungsweise passgenau zu weiterführenden Beratungs- und Bildungsstellen weiterverwiesen werden kann, ist das bestehende Spektrum an Beratungsthemen und Netzwerkoptionen um einige migrationspezifische Hinsichten zu ergänzen.

Bildungsberatung HESSENCAMPUS Wiesbaden		
	Die bislang etablierten, für alle HESSENCAMPUS-Zielgruppen geltenden Themen- und Netzwerkoptionen:	Migrationsspezifische ergänzte Themen- und Netzwerkoptionen:
Mögliche Beratungsthemen	<ul style="list-style-type: none"> → berufliche Perspektiventwicklung → Wiedereinstieg → Weiterbildung → Schulabschluss → Kompetenzanalyse → Ausbildung/Studium → Fördermöglichkeiten → Bewerbung 	<ul style="list-style-type: none"> → Anerkennung ausländischer Bildungs- und Berufsabschlüsse → Grundlegende Informationen und Orientierung zu Bildung, Ausbildung, Studium und Arbeit in Deutschland → Aufenthalt (Hintergrundwissen) → Sprache (Hintergrundwissen)
Mögliche Netzwerkoptionen	Bildungsanbieter: <ul style="list-style-type: none"> → Berufsbildende Schulen → Schulen für Erwachsene → VHS Wiesbaden (FB Beruf, FB Sprachen) → Bildungsakademie des Landessportbundes Hessen Beratung von sozialen und schulspezifischen Themen: <ul style="list-style-type: none"> → Connect (Schulsozialarbeit, QuABB1²⁹, UBUS2³⁰, schuleigene Beratungsangebote) Arbeitsförderung: <ul style="list-style-type: none"> → Kommunales Jobcenter → AK Familie und Beruf (Arbeitsagentur) Alphabetisierung: <ul style="list-style-type: none"> → Grundbildungszentrum 	Anerkennung ausländischer Bildungs- und Berufsabschlüsse: <ul style="list-style-type: none"> → Erstberatung qualifizierter Zuwanderer (Anerkennungsberatung) Berufsförderung/Weiterbildung: <ul style="list-style-type: none"> → IQ Landesnetzwerk Hessen, regionale Bildungsträger → Kommunale Koordinierung der Bildungsangebote für Neuzugewanderte Sprachförderung: <ul style="list-style-type: none"> → Angebote DaF/DaZ → Lernzentrum (selbstorganisiertes Deutschlernen)

Im Folgenden werden einzelne Themen- und Netzwerkdimensionen erläutert, die in der Bildungsberatung von Migrant/-innen eine Rolle spielen können und daher die bisher etablierte Bildungsberatungspraxis im HESSENCAMPUS Wiesbaden konzeptionell ergänzen.

a. Erweiterung des Themenspektrums der Bildungsberatung

Information und Orientierung zu Bildung und Arbeit in Deutschland: In den Fragestellungen von (Neu-)Zugewanderten in den DaF/DaZ-Veranstaltungen der VHS Wiesbaden zeigte sich, dass grundsätzliche Informationen und Orientierungen zu (Weiter- oder Aus-)Bildungsmöglichkeiten in Deutschland nachgefragt werden. Lernende möchten Bildungs-/Berufsabschlüsse oder andere Qualifizierungen erlangen, haben aber noch keine genaue Vorstellung darüber, wie sie diese erreichen können beziehungsweise was im Rahmen ihres Aufenthaltsstatus möglich ist. Zudem ist die moderne Bildungs- und Berufswelt durch eine hohe Komplexität charakterisiert. Dies zeigt sich in den Anforderungen und Voraussetzungen, die Menschen erfüllen müssen, wenn sie sich Zugänge zu einem Schulabschluss, einer gewünschten Berufsausbildung oder einem gewünschten Studium sichern möchten. Eine Bildungsberatung für (Neu-)Zugewanderte sollte daher die Möglichkeit bieten, die allgemeinen und regionalen bildungs- und berufsweltli-

chen Kontexte, in denen sich (Neu-)Zugewanderte bewegen, zu thematisieren und ihre individuellen Entwicklungswünsche und -möglichkeiten darauf zu beziehen. Ein solches Themenangebot hätte zudem den Zweck, Zugewanderten eine Vorstellung darüber zu vermitteln, wie sie das System der Erwachsenenbildung in Hinblick auf den Aufbau ihrer Bildungs- und Berufsperspektive nutzen können. Die unübersichtliche Vielfalt an Bildungsanbietern und Bildungsangeboten, verschiedene Bildungs- und Berufswegoptionen und Förderstrukturen in Deutschland stellen die Zielgruppe der (Neu-)Zugewanderten oft vor große Herausforderungen. Sie wünschen sich mehr Klarheit darüber, welche Bildungs- und Berufsmöglichkeiten in Deutschland gegeben sind beziehungsweise wie sie ihre Chancen nutzen können.

Ausländische Bildungs- und Berufsabschlüsse: (Neu-)Zugewanderte haben unter Umständen im Ausland einen Schulabschluss erworben, eine berufliche Ausbildung abgeschlossen oder studiert und möchten besser verstehen, welche Anschlussmöglichkeiten sie in Deutschland mit ihren ausländischen Bildungs- und Berufsabschlüssen haben. Bei der Antragstellung zur Bewertung ausländischer Bildungsnachweise ist zu beachten, dass je nach Höhe oder Ausrichtung des Abschlusses unterschiedliche Stellen für das Bewertungsverfahren zuständig sein können. Für Hessen hat das *Staatliche Schulamt für den Landkreis Darmstadt-Dieburg und die Stadt Darmstadt* einen *Leitfaden für die Zuständigkeiten bei der Bewertung ausländischer Bildungsnachweise und solcher aus der ehemaligen DDR*²⁸ erstellt. Zudem haben sich in Hessen durch das hessische Landesnetzwerk „Integration durch Qualifikation (IQ)“ zwanzig spezialisierte Anerkennungsberatungsstellen etabliert. Dort erfahren Ratsuchende, ob ein Verfahren zur Anerkennung ihrer Bildungs- und Berufsabschlüsse möglich und sinnvoll ist. Die Beratung begleitet Anerkennungssuchende bei allen Schritten des Anerkennungsverfahrens.

Kompetenzanalyse: Im Rahmen von Kompetenzfeststellungsprozessen nimmt die Bildungsberatung nicht nur formale Qualifikationen in den Blick, sondern richtet ihre Aufmerksamkeit auch auf die bildungsbiografisch relevanten Dimensionen des non-formalen und des informellen Lernens. Gerade bei (Neu-)Zugewanderten kann häufig der Fall vorliegen, dass sie in ihren jeweiligen Herkunftsländern eine geringe oder nicht formalisierte berufliche Befähigungspraxis durchlaufen haben. Daher erscheint es umso wichtiger, die non-formalen und informellen Dimensionen des Lernens im Rahmen der Beratung zu erfassen. Dies kann dialogisch über ein biografisches, Lernmeilensteine erkundendes Kompetenzinterview geschehen und/oder über Tools zur Kompetenzerfassung²⁹.

28 <https://schulaemter.hessen.de/sites/schulaemter.hessen.de/files/Leitfaden-05-15.pdf>

29 Zum Beispiel: KOMpetenzPASS International, ProfilPASS, Kompetenzkarten, KomBI-Laufbahnberatung, Der Kompetenzkoffer, JobTOOLS, Kompetenzpass für Migranten, Kompetenzbilanz für MigrantInnen.

Aufenthaltsstatus: In der Bildungsberatung für (Neu-)Zugewanderte kann es wichtig werden, den Aufenthaltstitel des Ratsuchenden zu erfahren. Denn dieser gibt Aufschluss darüber, welche Zugangsmöglichkeiten zu Aus- und Weiterbildung oder Studiengängen und zum Arbeitsmarkt von aufenthaltsrechtlicher Seite für die Ratsuchenden gegeben beziehungsweise gestattet sind. Einen guten Überblick über verschiedene Formen des Aufenthaltsstatus bieten die Webseiten des

- Bundesministeriums des Innern, für Bau und Heimat, unter dem Stichwort „Migration“³⁰
- Bundesamts für Migration und Flüchtlinge, unter dem Stichwort „Migration und Aufenthalt“³¹
- Bundesministeriums für Arbeit und Soziales, unter dem Stichwort „Migrationspaket“³²

Die für diesen Themenkreis interessanten Gesetzestexte sind:

- Gesetz über den Aufenthalt, die Erwerbstätigkeit und die Integration von Ausländern im Bundesgebiet
- Fachkräfteeinwanderungsgesetz
- Gesetz über Duldung bei Ausbildung und Beschäftigung
- Asylbewerberleistungsgesetz
- Gesetz zur Förderung der Ausbildung und Beschäftigung von Ausländerinnen und Ausländern – Ausländerbeschäftigungsförderungsgesetz

Sprache: Die Sprache kann in der Bildungsberatung zu einer Barriere werden. Damit für (Neu-)Zugewanderte Beratungsinhalte nachvollziehbar bleiben, ist eine erhöhte Sensibilität für die eigene Wortwahl bei der Schilderung von Informationen und Zusammenhängen zu empfehlen. Gegebenenfalls sollten die Empfehlungen des Konzepts der „Leichten Sprache“³³ im Beratungsdialo g berücksichtigt werden. Sollte keine gemeinsame Sprache in der Beratung möglich sein, können vertrauensvolle übersetzende Personen zur Beratung hinzugezogen werden. Die Erfahrung aus vielen Beratungssituationen zeigt, dass dies oft Personen aus dem familiären beziehungsweise näheren Umfeld der/des Ratsuchenden sind oder auch Integrationsfachkräfte sowie Ehrenamtliche.

Darüber hinaus stellt sich in der Beratung immer wieder die Frage, welches Sprachniveau für eine bestimmte Ausbildung oder ein Studium vorausgesetzt wird. Damit (Neu-)Zugewanderte sich das von ihnen gewünschte oder erforderliche Sprachniveau erarbeiten können, bietet das Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF) integrations- und berufsbezogene Sprachkurse an. Aber auch bei öffentlichen und privaten Trägern können kostenfreie oder kostenpflichtige Sprachlernangebote besucht werden.

Bewerbungen: Wer in Deutschland einen Ausbildungs- oder Arbeitsplatz sucht, wird früher oder später mit dem Thema der Bewerbung konfrontiert. Diese umfasst in der Regel sowohl die schriftliche Form (Print/Mail/online) als auch verbale und nonverbale Formen der Bewerber/-innenkommunikation. Eine Bildungsberatung, die (Neu-)Zugewanderte an Ausbildung oder Job

30 <https://www.bmi.bund.de/DE/themen/migration/migration-node.html>

31 <https://www.bamf.de/DE/Themen/MigrationAufenthalt/migrationaufenthalt-node.html>

32 <https://www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/Thema-Arbeitsmarkt/faktenpapier-migrationspaket.html>

33 Netzwerk Leichte Sprache: Leichte Sprache. Ein Ratgeber, Bonn 2018. Herausgegeben vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales.

heranführen möchte, bietet daher auch grundlegende Informationen und Orientierungen zu Jobsuche und Bewerbungspraxis.

Manche Bildungsberatungsstellen, wie etwa die des HESSENCAMPUS Wiesbaden, sind aufgrund ihrer organisationalen Anbindung eng mit den Arbeitsmarktmaßnahmen ihrer eigenen Einrichtung oder der anderer Bildungsträger vernetzt. Dort findet die Zielgruppe vermittelt über die Arbeitsförderung des Jobcenters oder der Agentur für Arbeit Unterstützung bei der Erstellung von professionellen Bewerbungsunterlagen, der Vorbereitung auf Vorstellungsgespräche oder auch bei der vermittelnden Ausbildungs- oder Arbeitsplatzsuche. Wenn die Voraussetzungen bei Ratsuchenden (Kund/-innen des Rechtskreises SGB II) gegeben sind, kann die HESSENCAMPUS Bildungsberatung im Sinne der Verweisberatung darauf hinweisen, dass gegebenenfalls über eine Zuweisung beziehungsweise einen Aktivierungs- und Vermittlungsgutschein des Fallmanagements des Kommunalen Jobcenters eine Teilnahme an einer Bewerbungs- oder Arbeitsvermittlungsmaßnahme möglich sein könnte.

b. Erweiterung des Netzwerkspektrums der Bildungsberatung

Die Erweiterung des Netzwerkspektrums der Bildungsberatung für (Neu-)Zugewanderte kann insbesondere für die Problemanalyse und für die Lösungserarbeitung in der Beratung von großer Bedeutung sein. Daher sichtete die HESSENCAMPUS Bildungsberatung Wiesbaden im Zuge der Projektarbeit weitere relevante Akteure in ihrem Systemumfeld und bezieht deren Kompetenzen (je nach der Bedarfslage Ratsuchender) lösungsfokussiert ein. Folgende Akteure haben sich unserer Beratungserfahrung entsprechend als relevante Kompetenzpartner bei bildungsberaterischen Anliegen von (Neu-)Zugewanderten erwiesen:

Erstberatung qualifizierter Zuwanderer: In Hessen wurden im Rahmen des Hessischen Landesnetzwerkes „Integration durch Qualifikation (IQ)“ zwanzig Beratungsstellen für Fragen rund um die Anerkennung ausländischer Bildungs- und Berufsabschlüsse aufgebaut.³⁴ (Neu-)Zugewanderte können mithilfe der Anerkennungsberatung ihre ausländischen Abschlüsse bewerten lassen. Durch die Bewertung wird sichtbar, auf welchem formalen (Berufs-)Bildungslevel sich Ratsuchende in Deutschland befinden und welche Anschlüsse oder Übergänge im Bildungssystem und in der Berufswelt (zum Beispiel ein Realschulabschluss auf dem 2. Bildungsweg, die Bewerbung um einen Ausbildungsplatz oder auch die Aufnahme eines Studiums, die Bewerbung um einen Arbeitsplatz mit oder ohne eine vorhergehende berufliche Weiterbildung et cetera) dadurch möglich werden.

IQ Landesnetzwerk Hessen: Neben der Anerkennungsberatung bietet dieses Netzwerk eine Vielzahl von Förderangeboten, etwa Qualifizierung von Pflegekräften zur Erlangung der Anerkennung und der beruflichen Integration, Wege in die Bildungsberatung für Zugewanderte mit pädagogischen und sozialwissenschaftlichen Abschlüssen, Qualifizierung zur Anerkennung von ausländischen Berufsabschlüssen im medizinischen Bereich, Brückenmaßnahmen für Akademiker/-innen mit wirtschaftswissenschaftlichen Abschlüssen und (wirtschafts-)rechtlichen Abschlüssen. Das IQ Landesnetzwerk Hessen führt eine Angebotsübersicht.³⁵

Sprachberatung DaF/DaZ: Im Zusammenhang mit beruflichen Entwicklungsfragen wünschen (Neu-)Zugewanderte häufig auch, ihre Deutschkenntnisse zu verbessern. Die Sprachberatungen im Bereich DaF/DaZ können klären, ob Ratsuchende Anspruch auf Integrations- oder berufliche Deutschförderungskurse haben, einen Einstufungstest vornehmen und passende Kurse anbieten. Neben der Sprach- und Kursberatung bietet die VHS Wiesbaden mit ihrem Lernzentrum ein zusätzliches Angebot, das das selbstorganisierte Deutschlernen (kein Kursangebot) fokussiert und von einer begleitenden Lernberatung flankiert wird. Lernenden wird anhand ihrer Lernzie-

34 <https://www.hessen.netzwerk-iq.de/angebote/erkennung-beratung-qualifizierung/erkennungsbearbeitung.html>

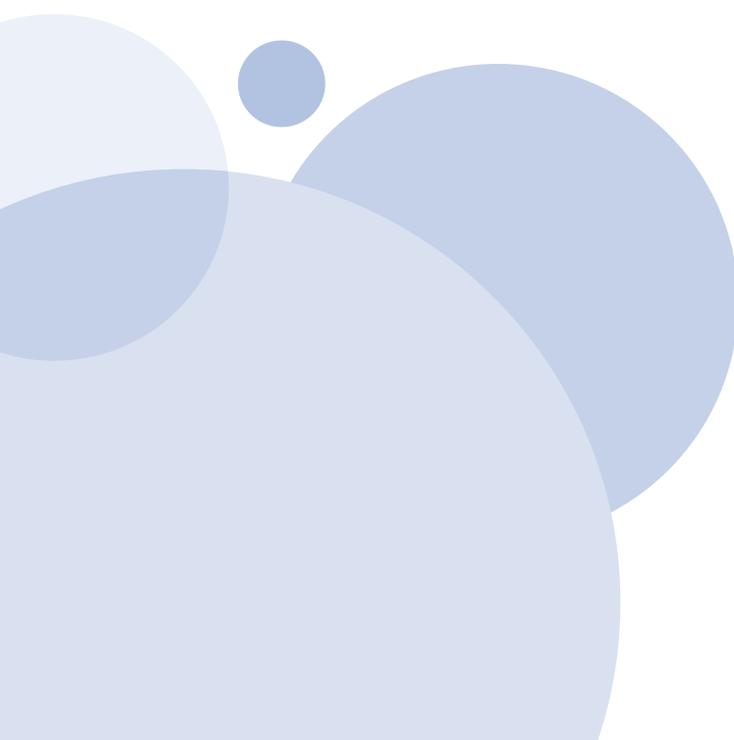
35 <https://www.hessen.netzwerk-iq.de/angebote.html>

le ein individueller Lernplan erstellt, sodass diese unabhängig von Öffnungszeiten und Orten Deutsch lernen können. Möglicherweise gibt es solche Angebote auch im Systemumfeld anderer Bildungsberatungsstellen.

Kommunales Jobcenter: In einem Beratungsgespräch stellt sich zuweilen heraus, dass Ratsuchende Kund/-innen des kommunalen Jobcenters sind. Dies kann insbesondere dann der Fall sein, wenn (Neu-)Zugewanderten eine Aufenthaltserlaubnis gewährt wurde, denn dann wechseln sie in den Rechtskreis SGB II über. Das Kommunale Jobcenter ist dann für die arbeitsmarktliche Integration dieser Zielgruppe zuständig. Sein Fallmanagement kann in passende Maßnahmenangebote zuweisen beziehungsweise einen Aktivierungs- und Vermittlungsgutschein ausstellen, über den sich Ratsuchende Zugänge zu Maßnahmen von Bildungsträgern (Sprache und Qualifikation, Bewerbungsberatung, Vermittlung in Arbeit oder Ausbildung) sichern können.

Bildungsträger: Auch kann es im Zuge der Bildungsberatung wichtig werden, den Blick in die regionale Landschaft der Bildungsträger zu lenken. In Wiesbaden bieten zahlreiche Bildungsträger eine große Maßnahmenpalette, auch für Zielgruppen der (Neu-)Zugewanderten, an. Hier finden sich Angebote in den Bereichen gesellschaftliche Integration, Deutschlernen in Verbindung mit berufsorientierenden, -bildenden oder -praktischen Aspekten.

Kommunale Koordinierung der Bildungsangebote für Neuzugewanderte: In Wiesbaden existiert, wie in vielen anderen Kommunen auch, eine Stelle der Kommunalen Koordinierung von Bildungsangeboten für Neuzugewanderte. Durch diese Koordinationsstelle werden die Zugänge zum Bildungssystem verbessert, Bildungsangebote aufeinander abgestimmt und gesteuert. Die Koordinatoren können bezogen auf das Anliegen Ratsuchender passende Angebote kommunaler Anbieter aufzeigen. In Wiesbaden beispielsweise sind diese Koordinationsstellen am Amt für Grundsicherung und Flüchtlinge sowie am Amt für Zuwanderung und Integration angebunden.



4. Ansprachestrategie für die Zielgruppe (Neu-)Zugewanderte an der VHS Wiesbaden

Damit das Bildungsberatungsangebot des HESSENCAMPUS Wiesbaden für die Zielgruppe sichtbar wird, kann ein aufsuchendes Informations- und Kennenlernformat durchgeführt werden. Die VHS Wiesbaden hat zahlreiche Integrations- und berufliche Deutschförderungskurse sowie verschiedene Arbeitsmarktprojekte im Angebot, an denen (Neu-)Zugewanderte teilnehmen. In diesen Angeboten lässt sich, im Rahmen von ein bis zwei Unterrichtseinheiten, das Thema Bildung und Arbeit in Deutschland positionieren. In einem rund 60-minütigen didaktisierten Format informiert der HESSENCAMPUS Wiesbaden über sein Bildungsberatungsangebot für die Zielgruppe. Dieses Format beinhaltet im Wesentlichen drei Punkte:

1 Information

Der **Informationsteil** umfasst eine kurze und einfach gehaltene Vorstellung der möglichen Beratungsthemen in der Bildungsberatung. Wenn jemand folgende oder ähnliche Gedanken hat, dann könnte sie/er in der Bildungsberatung richtig sein:

- Was kann ich beruflich machen?
- Was sind meine Stärken?
- Ich weiß, was ich beruflich will. Aber was sind die nächsten Schritte?
- Ich habe in meinem Herkunftsland einen Schul- oder Berufsabschluss erworben. Was kann ich in Deutschland damit machen?
- Wie komme ich zu einem deutschen Schulabschluss?
- Wie kann ich eine Ausbildung machen oder studieren?
- Ich will mich bewerben. Wie geht das?
- Macht eine Weiterbildung für mich Sinn?

2 Dialog

Die Teilnehmenden werden zu einer **Übung** in Zweiergruppen eingeladen mit der Bitte, sich auf folgende Fragen einzulassen und sich gegenseitig dazu auszutauschen (Arbeitsblatt):

Übung

Mein Heute – Mein Morgen – Mein Weg

Bilden Sie Zweiergruppen.

A schildert B ihre/seine Gedanken zu den folgenden Fragen (ca. 5 Minuten).

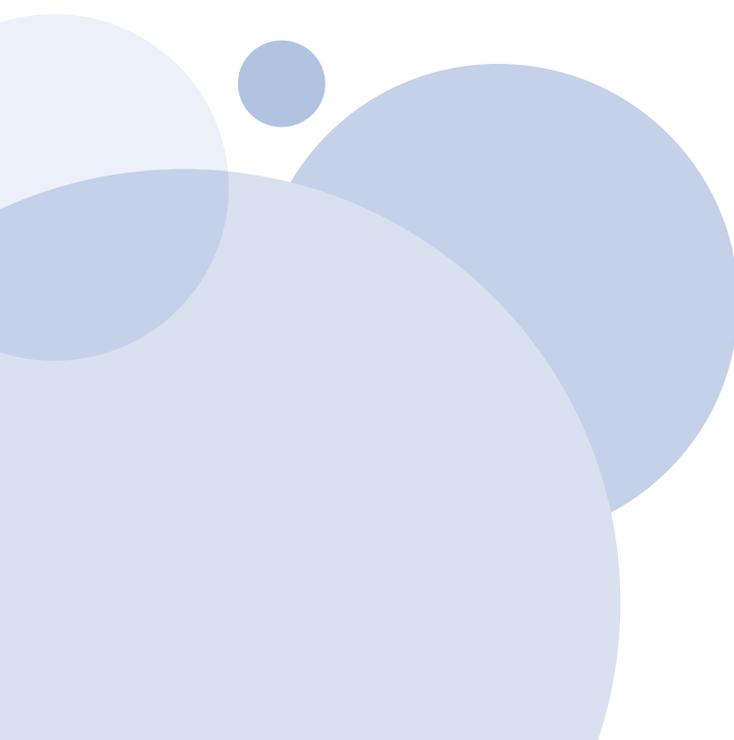
1. *Mein Heute*: Was kann ich gut? Was tue ich gerne?
2. *Mein Morgen*: Wo sehe ich mich? Wie sieht eine gute Jobvision für mich aus?
3. *Mein Weg*: Nächste Schritte? Was kann ich konkret tun?

Danach werden die Rollen getauscht. B schildert A ihre/seine Gedanken zu den Fragen (ca. 5 Minuten).

Nach der Übung in Zweiergruppen kommen alle im Plenum zusammen. Wer möchte, kann in der Plenumsgruppe schildern, worin im Ansatz ihr/sein Beratungsanliegen für eine Bildungsberatung liegen könnte.

3 Kontakt und Termin

Beratungsinteressierte werden eingeladen, einen Beratungstermin zu vereinbaren. Kontaktdaten der Bildungsberatungsstelle werden mitgeteilt (Visitenkarte, Flyer), gegebenenfalls kann bereits direkt ein Termin vereinbart werden.



Erfahrungen und Handlungsempfehlungen

Konzeptionelle Bausteine für die Beratung von Migrant/-innen in den Ausbildungs- und Arbeitsmarkt (VHS Wiesbaden)

In der Bildungsberatung (Neu-)Zugewanderter können sich Themenstellungen eröffnen, die an Beratende zusätzliche Kenntnis- und Kompetenzanforderungen stellen. Unter Umständen können komplexe Problemzusammenhänge nicht so einfach oder schnell beantwortet werden. Um Lösungsszenarien für komplexe Anliegen erarbeiten zu können, braucht es spezifische Kenntnis- und Kompetenzoptionen, die eine Bildungsberatungsstelle aufgrund ihrer Themenspezialisierung alleine nicht abdecken kann. Dann wird es wichtig, die Themenschnittstellen der eigenen Bildungsberatung soweit zu sensibilisieren und zu ergänzen, dass sie zu anderen, weiterführenden Kompetenzpartnern anschlussfähig werden. Manche Beratungsanliegen sind kompliziert. Tragfähige Lösungen entstehen auf der Grundlage einer sicheren Problemidentifikation, im Finden passender externer Anknüpfungspunkte und auch dank der Kompetenz und des „Teamworks“ innerhalb des Netzwerkes.

Abschließende Handlungsempfehlungen für eine Bildungsberatung, die Migrant/-innen ausdrücklich als Zielgruppe ausweisen möchte, sind die folgenden:

- Neben der Bereitstellung des bislang etablierten Angebots zusätzlich Sichtung ergänzender zielgruppenadäquater Themenstellungen sowie von Kompetenzpartnern im Systemumfeld der Bildungsberatung.
- Identifikation und Erarbeitung von Kenntnissen in den relevanten, zu ergänzenden Themenfeldern (zum Beispiel Aufenthalt, Möglichkeiten der Sprachförderung, Anerkennung von ausländischen Bildungs- und Berufsabschlüssen, Orientierung im Bildungssystem und auf dem Arbeitsmarkt Deutschlands, grundlegende Informationen zur Praxis/Kultur der Bildung, Kompetenzentwicklung, Bewerberkommunikation, Rollen in der Arbeitswelt).
- Bildungsberatungs- und Informationsbedarf von Migrant/-innen in der eigenen Einrichtung eruieren. Dafür Multiplikatoren im Rahmen eines Fachgespräches und/oder die Zielgruppe direkt im Rahmen einer Infoveranstaltung (wie unter Punkt 4 beschrieben) ansprechen.
- Reflexion der eigenen interkulturellen Haltung und Sensibilität zum Beispiel im Rahmen von Fortbildungen. Sinn für Vielfalt.



Marketing von Beratungs- dienstleistungen

Aspekte der Marketingplanung für VHS-Beratungsdienstleistungen

Robert Baric

Was ist Marketing?

Marketing ist weit mehr als bloß Werbung. Es ist ein Ansatz der Unternehmensführung, die sich konsequent am Markt und damit an den Bedürfnissen und Wünschen der Nachfrager/-innen ausrichtet. Zu verstehen, was (potenzielle) Kunden/-innen wünschen, hat einen Einfluss auf die Klärung der Unternehmensziele und ist für daraus abzuleitende Produkt- und Marketingmaßnahmen von grundlegender Bedeutung. Marketing umfasst sämtliche Strategien und Aktivitäten einer Organisation, die der kundengerechten Gestaltung und Darbietung von Produkten und Dienstleistungen dienen.

Bildungsberatung: eine immaterielle Dienstleistung

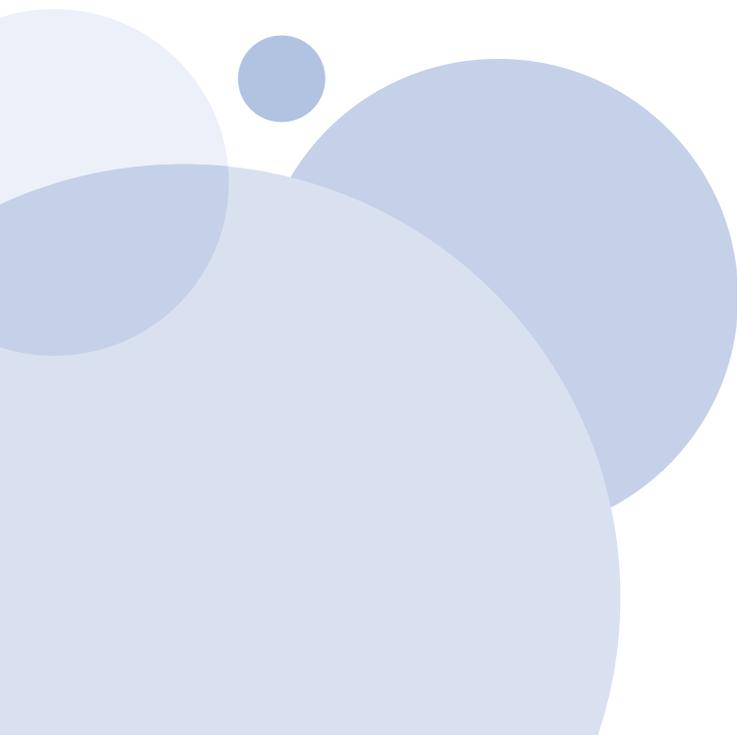
Bildungsberatung in ihren vielfältigen Erscheinungsformen³⁶ ist kein materielles Gut. Sie ist eine immaterielle und erklärungsintensive Dienstleistung und kann vor ihrem Kauf nicht unmittelbar wahrgenommen oder erlebt werden. Als dialogisches Ereignis geschieht sie immer in einem Hier und Jetzt. Die Herstellung und der Konsum dieser Dienstleistung ereignen sich zu demselben Zeitpunkt. Die Beratungsdienstleistung kann im Vorfeld ihrer Produktion und Konsumtion lediglich indirekt vermittelt werden, beispielsweise indem verschiedene Aspekte eines Beratungsprozesses beschrieben werden.³⁷ Dieser Prozess zeichnet sich unter anderem dadurch aus, dass Nachfrager/-innen intensiv in den Dialogprozess eingebunden werden. Die ratsuchende Person ist mit ihren Fragestellungen, Informations-, Entscheidungs- und Handlungsbelangen, aber auch als Person selbst mit ihren emotionalen und mentalen Dynamiken stark in den Beratungsdialog involviert. Der Bildungsberatung kommt daher ein hoher Interaktions- und Individualisierungsgrad zu. Um Beratungsdienstleistungen auf dem Markt klarer positionieren zu können, kann der traditionelle Marketing-Mix, der üblicherweise in der Konsumgüterbranche genutzt wird, um Variablen erweitert werden. Dies erlaubt eine adäquatere Beschreibung der spezifischen Angebotscharakteristik von Bildungsberatungsdienstleistungen (siehe Abschnitt über „Operative Marketingplanung“).

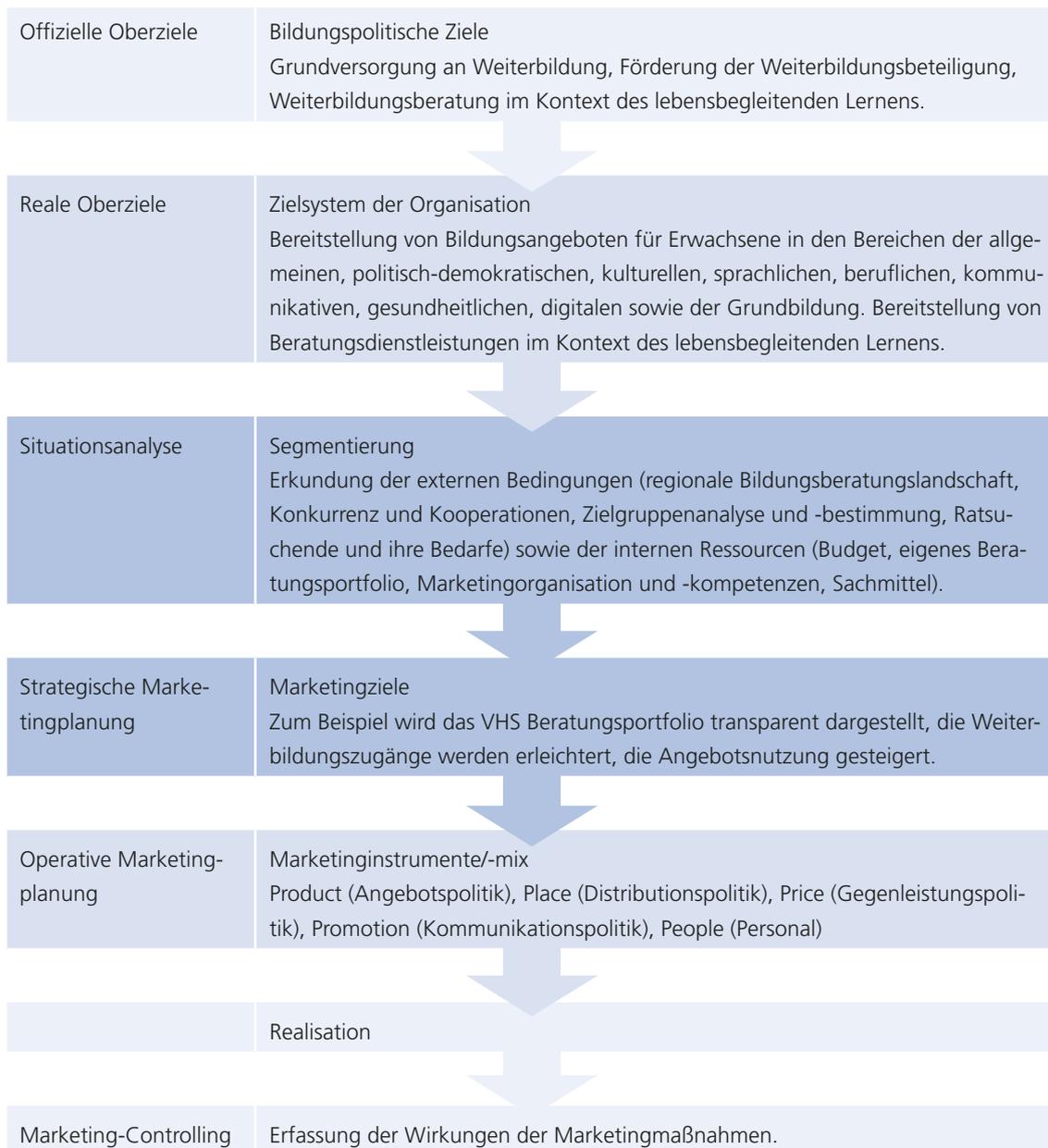
.....
36 Der Begriff der Bildungsberatung darf in unserem Zusammenhang in einem weiteren Sinne verstanden werden. Die Formen von Bildungsberatung einer Volkshochschule erstrecken sich von einer eher informativen Beratung bis hin zu einer Beratung im Sinne der Hilfe zur Selbsthilfe. Aufgeschlüsselt in Beratungsfelder umfasst der Begriff der Bildungsberatung die (Weiter-)Bildungs- und Lernzielberatung, Kursberatung, Lernberatung, Berufsberatung/-orientierung, Weiterbildungsberatung, berufliches Coaching, o.ä.

37 Zum Beispiel die typische Vorgehensweise in der Bildungsberatung, das Beratungsverständnis, die möglichen Beratungsthemen und -formen, den Beratungsnutzen, die Person und Professionalität der Beratenden, bildliche Erläuterungen, Beispiele, Referenzen.

Dimensionen einer Marketingsystematik

Der Betriebszweck einer Volkshochschule leitet sich aus politisch-demokratisch-rechtlich fixierten Bedingungen ab (Grundversorgung an Weiterbildung, Förderung der Weiterbildungsbeileiligung, Weiterbildungsberatung im Kontext des lebensbegleitenden Lernens). Diese geben den orientierenden Rahmen für die Ausrichtung der jeweiligen Organisationsziele vor. Darüber hinaus können Perspektiven des Systemumfeldes (Kultusministerium, kommunale Entscheider, Öffentlichkeit) in die Zielpraxis einer Volkshochschule hineinspielen. Solche bildungspolitischen und organisationalen Oberziele können für die Zielsystematik einer Volkshochschule relevant sein. Für die Marketingplanung eines VHS-Beratungsportfolios ist zusätzlich eine Situationsanalyse von essenzieller Bedeutung. Denn ohne ein genaueres Verständnis der Bedarfe und Kommunikationspräferenzen beratungsinteressierter Erwachsener besteht die Gefahr, dass es zu Mängeln in der Angebotsgestaltung kommt bzw. Angebote den Zielgruppen nicht adäquat nähergebracht werden können. Idealerweise werden die Organisationsziele und die Ergebnisse der Markt-/Situationsanalyse in einer Zusammenschau reflektiert. Auf dieser Basis können tragfähige Marketingziele geklärt und der Einsatz spezifischer Marketinginstrumente (Marketing-Mix) bestimmt werden. Expert/-innen empfehlen, den umgesetzten Marketing-Mix schließlich einem Marketing-Controlling zu unterziehen. Die daraus gewonnenen Erkenntnisse können zur Bewertung und gegebenenfalls zur Optimierung des Marketing-Mix selbst, aber auch der Marketingziele oder der strategischen Organisationsziele genutzt werden.





Situationsanalyse, strategische und operative Marketingplanung

Im Rahmen dieses Beitrages konzentrieren wir uns auf drei der im Schaubild aufgeführten Dimensionen: die Situationsanalyse, die strategische sowie die operative Marketing-Planung. Im obigen „Ablaufmodell“ sind diese Dimensionen dunkel hervorgehoben. Auf die Dimensionen der bildungspolitischen und organisationalen Oberziele als auch auf das Marketing-Controlling wird in diesem Beitrag nicht eingegangen.

Im Rahmen der Marketingaktivitäten einer Organisation wird in der Regel zunächst eine Situationsanalyse (1) vorgenommen. Auf dieser Grundlage werden die strategischen Marketingziele bestimmt (2) und das operative Marketing geplant (3). In der Praxis sollten diese drei Aufgabenbereiche kontinuierlich bearbeitet werden. Marketingexpert/-innen empfehlen, diese Schritte vorzugsweise in ebendieser Reihenfolge umzusetzen. Allerdings stellt dies keine zwingende Empfehlung dar, denn die genannten Erhebungs- und Planungsdimensionen des Marketinghandelns können je nach situativem Bedarf auch separat beziehungsweise in einer zirkulären Weise erfolgen.

1. Situationsanalyse

Die Situationsanalyse stellt den Ausgangspunkt der Marketingplanung dar. In ihr geht es vor allem darum, sich einen Überblick über die externen Marktfaktoren und über die internen Ressourcen der Organisation zu verschaffen. Dafür werden entsprechende Marktforschungsmethoden, wie etwa Datenerhebungen, Beobachtung oder Befragungen eingesetzt. Die daraus gewonnenen Erkenntnisse bilden in Verbindung mit dem grundlegenden gesellschaftlichen Bildungsauftrag der Organisation das Fundament für die strategische und operative Marketingplanung.

a. Analyse externer Faktoren

Die vielleicht wichtigste Aufgabe der Situationsanalyse besteht darin, die ins Auge gefasste Zielgruppe mit ihren spezifischen Bedarfen, Einstellungen und Kommunikationspräferenzen genauer zu verstehen. Zur Erkundung der Zielgruppe wird eine sogenannte „Buyer-Persona“ entworfen. Obwohl in der Regel empirische Daten in ihre Konstruktion eingehen, ist sie gewissermaßen eine exemplarische und damit fiktive Größe. Wie in einem Steckbrief werden soziodemographische Daten wie Alter, Geschlecht, Wohnort, Familienstand, Haushaltsgröße sowie Interessen, Werte und Ziele erfasst, an denen sich dann sämtliche Kommunikationsmaßnahmen orientieren. Auch Umfeld-Faktoren gehen in der Regel in die Konstruktion der Buyer-Persona ein:

- wirtschaftliches Umfeld: Kaufkraft
- soziales Umfeld: Einflussnahme anderer auf die Kaufentscheidung der Zielgruppe
- technologisches Umfeld: die von der Zielgruppe genutzten Technologien/Medien
- politisch-rechtliches Umfeld: die Zielgruppe beeinflussende Gesetze/Behörden/Interessengruppen
- kulturelles Umfeld: Grundwerte und Anschauungen der Zielgruppe

Die Informationen, die die Persona-Konstruktion bietet, geben wichtige Orientierungen für die Erarbeitung von Marketingzielen und eines zielgruppenadäquaten Marketing-Mix.

Neben der Erkundung der Buyer-Persona ist die Marktsichtung von großer Bedeutung. Hierbei geht es darum, das eigene Marktumfeld zu betrachten. Hier können Mikro- und Makroperspektive voneinander unterschieden werden.

Mikroperspektive: Wer bietet ähnliche Dienstleistungen an? Mit wem steht die eigene Organisation in Beziehung? Welche Stakeholder sind für die eigene Organisation relevant? Welche Dienstleister können einen Nutzen für meine Organisation bzw. für mein Angebot bieten? Gibt es womöglich Gründe, die Kooperationsverhältnisse nahelegen? Welche die Zielgruppen ins Angebot zuführende Strukturen gibt es? Im Non-Profit-Bereich bietet es sich an, zwischen Konkurrenz und möglichen Kooperationspartnern zu unterscheiden. Da viele Angebote durch die öffentliche Hand finanziert werden, wird in der Regel angestrebt, wirtschaftliche Konkurrenzsituationen und damit Parallelstrukturen in öffentlich geförderten Zusammenhängen zu vermeiden. Dies eröffnet Räume für Kooperationen, Netzwerkarbeit und Synergien.

Makroperspektive: Welche dauerhaften, nicht direkt veränderbaren politisch-rechtlichen Rahmenfaktoren sind für meine Organisation und ihre Zielgruppen verbindlich? Welche ökonomischen, technologischen oder ökologischen Gegebenheiten sind eventuell im Rahmen meiner Marketingplanung zu reflektieren?

b. Analyse interner Ressourcen

Im Rahmen der Ausarbeitung marketingstrategischer Aspekte ist das Maß der zur Verfügung stehenden Ressourcen zur Realisierung der intendierten Marketinginitiative zu bestimmen. Neben der Frage, welche personellen, kompetenzmäßigen und zeitlichen Ressourcen für ein Marketingprojekt zur Verfügung gestellt werden können, muss auch das finanzielle Budget festgelegt werden, das der Realisierung einer zeitlich befristeten oder auch verstetigten Marketingstrategie zugrunde liegt.

Von Interesse kann auch die Frage sein, worin sich das eigene Angebot kernprägnant von Angeboten anderer Anbieter unterscheidet beziehungsweise abhebt. Worin besteht der spezifische Charakter und Nutzen unseres Beratungsangebotes? Was ist diesbezüglich der Unique Selling Point (USP)?

2. Strategische Marketingplanung

Grundsätzlich gilt, dass Marketingziele den offiziellen und realen Oberzielen nachgeordnet sind. Die Oberziele einer Volkshochschule betreffen ihren Bildungsauftrag. Als Bildungsdienstleister stellen Volkshochschulen die Grundversorgung der Weiterbildung sicher und fördern durch ihr Angebot die Weiterbildungsbeteiligung. Sie tragen zur Kultur des lebensbegleitenden Lernens bei, ihre Angebote dienen der Entfaltung der Persönlichkeit, der demokratischen Partizipation sowie der beruflichen Kompetenzentwicklung.

Marketingziele richten sich nach den Oberzielen aus und definieren unter Berücksichtigung der Ergebnisse der Situationsanalyse die Zielperspektive, die durch den Einsatz der Marketinginstrumente realisiert werden soll. Zugleich geben Marketingziele Auskunft über Inhalte, Vorgehensweisen und den Zeitrahmen der Initiative. Aus ihnen wird zudem der personelle und finanzielle Ressourceneinsatz ableitbar.

Eine Volkshochschule, die sich der Öffentlichkeit gegenüber nicht nur als Bildungs- sondern auch als Beratungsdienstleisterin präsentieren möchte, könnte beispielsweise folgendes Marketingziel formulieren: *Die VHS × verbessert dauerhaft die Sichtbarkeit der eigenen Beratungsdienstleistungen im eigenen Programmheft, auf der eigenen Webseite und den von der VHS bespielten sozialen Medien. Die verschiedenen Beratungsangebote sind zielgruppengerecht gestaltet und kommuniziert. Mehr Menschen wissen, welche Beratungsdienstleistungen angeboten werden, die Zugänge zu den passenden Beratungsfeldern sind für die Zielgruppen transparent.*



3. Operative Marketingplanung

Im Rahmen der operativen Marketingplanung wird die Entscheidung darüber getroffen, wie die einzelnen Marketinginstrumente zu einem zielführenden Marketing-Mix miteinander kombiniert werden. Klassischerweise werden die sogenannten „4P“ (Product, Place, Price, Promotion) zur Erarbeitung eines konkreten Marketing-Mix herangezogen. Da die Dienstleistungsqualität von Beratung im besonderen Maße von der professionellen Dialogkompetenz Beratender abhängt, scheint es vertretbar, ein zusätzliches P (People) heranzuziehen. Unsere 5P helfen dabei, die zu bearbeitenden Dimensionen, die im Beratungsmarketing anfallen, stärker zu fokussieren.³⁸

5P-Marketing

PRODUCT	PEOPLE	PLACE	PRICE	PROMOTION
---------	--------	-------	-------	-----------

Im Folgenden werden die verschiedenen Marketinginstrumente unter Berücksichtigung der Beratungsthematik beschrieben:

1. Product (Angebotsgestaltung)

Wie eingangs erwähnt handelt es sich bei Beratung um eine immaterielle Dienstleistung, in die Ratsuchende Fragestellungen und Themen einbringen. Wie kann diese spezifische Dialogleistung im Vorfeld ihres Konsums beschrieben bzw. präsentiert werden? Was erwartet Ratsuchende in einem professionellen Beratungsdialog, der das Versprechen zum Ausdruck bringt, weiterführende Informationen zu geben oder Lösungen für die Lern- und Bildungsanliegen Ratsuchender zu erarbeiten? Im Rahmen der Angebotsgestaltung können verschiedene Beschreibungshinsichten interessant sein, z. B. die transparente Beschreibung der Beratungsangebote in Hinblick auf Zielgruppe, Themenangebot, Nutzen und Kontaktmöglichkeiten oder auch die Frage der didaktischen Vorgehensweise in der Beratung und der damit verbundenen Rollen-, Aufgaben- und Lösungsverantwortungen Beteiligter. Ein VHS-Beratungsleitbild kann neben der Beschreibung von Beratungsangeboten eine Idee davon vermitteln, worin das spezifische Beratungsverständnis einer VHS besteht. So ist „VHS-Beratung“ durch verschiedene wesentliche Elemente geprägt, zum Beispiel durch Subjekt-, Biographie-, Lösungsorientierung, Vertraulichkeit, Kultur des Lebensbegleitenden Lernens, oder Qualitätsstandards in Weiterbildung und Beratung.

2. People (Personal)

Das beratende Personal hat in diesem Zusammenhang einen besonderen Stellenwert. Neben einem entsprechenden Studium bzw. einer fachrelevanten Berufsausbildung bilden zusätzliche Beratungsqualifizierungen die Voraussetzungen, um in einer pädagogisch-beratenden Funktion tätig werden zu können. Auch die Persönlichkeit „Beratender“ ist ein nicht zu unterschätzender Faktor, hängt doch die pädagogische Dialogqualität auch von den personalen Kompetenzen Beratender ab (Engagement, Akzeptanz unterschiedlichster Persönlichkeitstypen und Motivationen, Sinn für persönliche Entwicklung, interkulturelle Kompetenz et cetera). Bei der Beschreibung entsprechender Stellenprofile und bei der Rekrutierung beratenden Personals könnte auf derartige Qualitäten geachtet werden. Was trägt darüber hinaus zur Mitarbeiter/-innenbindung Beratender bei? Welche Arbeitsbedingungen sind in der Organisation für Beratende förderlich

³⁸ Im Rahmen eines Workshops zum Thema „Marketing von Beratungsdienstleistungen“ wurden bestehende Plakate und Flyer der drei im Verbundprojekt beteiligten VHSn vor dem Hintergrund des Marketing-Mix analysiert. Das Arbeitsblatt für den Workshop befindet sich im Anhang [siehe Anhang 12].

(zum Beispiel Supervisionsangebote, Weiterbildungsmöglichkeiten, Fehler- und Feedbackkultur, ein interessantes Aufgabenspektrum)?

3. Place (Distributionsgestaltung)

In der Distributionsgestaltung werden Überlegungen dazu angestellt, wie die Beratungsdienstleistung zu den Ratsuchenden kommt. An welchen Standorten, zu welchen Zeiten ist das Beratungsangebot zugänglich? Sind diese mit dem ÖPNV, mit dem Auto, Fahrrad oder zu Fuß gut zugänglich? Sind die Beratungsräumlichkeiten angemessen gestaltet und ausgestattet? Wie kann eine Beratungsanfrage erfolgen? Persönlich, telefonisch, per E-Mail, online über eine Webseite? Können interne beziehungsweise externe Beziehungs- und Verweisstrukturen dafür sorgen, dass Wege in die Beratung gefunden werden? Gibt es sonstige Serviceleistungen im Umfeld des Beratungsstandortes, wie zum Beispiel eine zentrale Information, ein Café, eine Kinderbetreuung, Barrierefreiheit oder Wartezonen?

4. Price (Gegenleistungsgestaltung)

Viele Beratungsdienstleistungen der VHS sind für potenzielle Bildungs- und Beratungskund/-innen kostenfrei, da sie durch die öffentliche Hand bzw. durch Drittmittel finanziert werden. Aber es existieren auch Beratungsangebote für Selbstzahlende, denen Beratungsleistungen individuell in Rechnung gestellt werden. Der Begriff der Gegenleistungsgestaltung muss sich jedoch nicht ausschließlich auf finanzielle Werte beziehen. Als Gegenleistung für Beratung können auch das Einbringen der persönlichen Themen, Motivation und Mitwirkung in die Beratung angesehen werden. Die Gegenleistung Ratsuchender für die Beratungsleistung besteht gewissermaßen in einem „sich in die Beratung einbringen“.

5. Promotion (Kommunikationsgestaltung)

Die Promotion umfasst alle kommunikativen Maßnahmen einer Organisation, die dazu dienen, die Angebotsinformation und die Image-Botschaft (VHS als Ort der Beratung) an potenzielle Kund/-innen zu übermitteln. Verschiedene Kommunikationsformate ermöglichen es, mit der Zielgruppe in einen „persönlichen Kontakt“ zu treten. Für die Zielgruppenansprache im VHS-Weiterbildungskontext bieten sich folgende Medien und Kontaktmodi an:

Programmhefte von Volkshochschulen erscheinen in einer hohen Auflage und werden regional an Schlüsselorten verteilt. Sie gelten als das wichtigste Werbemedium von Volkshochschulen und erreichen eine hohe Zahl potenzieller Weiterbildungs- und Beratungskund/-innen. Daher eignen sich Programmhefte sehr gut, um Informationen zu den Beratungsangebotsdienstleistungen einer Volkshochschule zu platzieren und diese den Kund/-innen näher zu bringen.

Auch die Angebotsinformation durch die **Webseite** einer Volkshochschule ist neben dem Programmheft ein weiteres zentrales Werbemedium, das am häufigsten von Weiterbildungs- und Beratungsinteressierten aktiv angesteuert wird. Hier kann das VHS-Beratungsangebot kreativ dargestellt werden, beispielsweise indem neben kundenorientierten textlichen Beschreibungen des Beratungsangebotes und der Kontaktmöglichkeiten ein (animiertes) Erklärvideo eingebettet wird, welches die zentralen Themen und den Nutzen von Beratung in Bild und in Ton schildert.

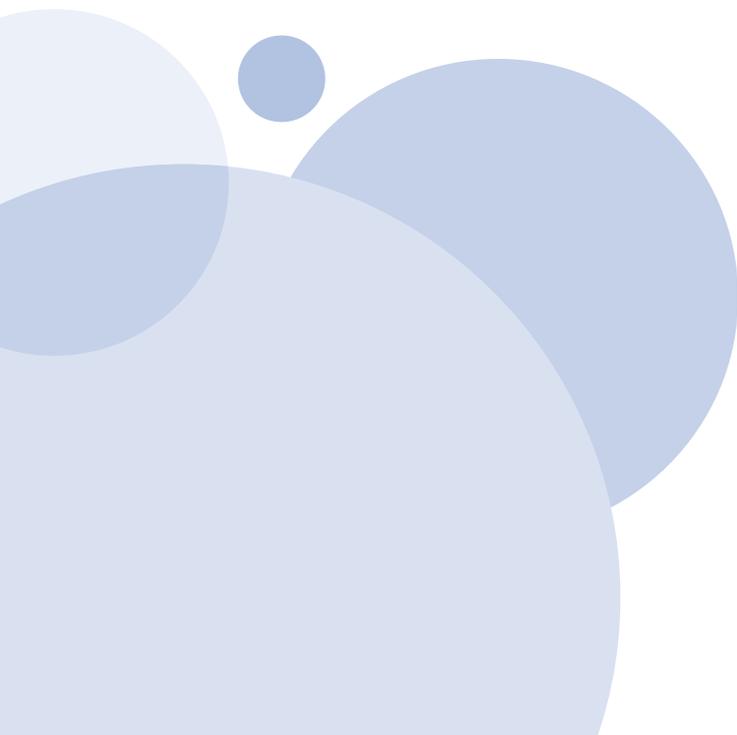
Volkshochschulen machen häufig auch von den Möglichkeiten der Kommunikation über **Social-Media-Kanäle** Gebrauch, über die durch Postings Informationen und Verlinkungen zur eigenen Webseite geteilt werden können.

Flyer sind ebenfalls ein klassisches Printmedium, die in hoher Stückzahl und zu relativ geringen Kosten eingesetzt werden können. Hier stellt sich die Frage der sinnvollen Verteilung (zum Beispiel in Bibliotheken, Behörden, Buchhandlungen, Banken/Sparkassen, Einzelhandelsgeschäft-

ten, großen Firmen). Aber auch online können Flyer zur Ansicht oder zum Download positioniert werden, zum Beispiel auf der eigenen VHS-Webseite oder über Verlinkungen auf Webseiten von Partnern, Behörden, et cetera.

Auch über klassische **Werbemaßnahmen** können gezielt Angebotsinformationen verbreitet werden. Etwa über Anzeigen in Zeitungen und Magazinen, über Werbespots im Radio, TV, Kino oder Web.

Mit Hilfe von Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit können Volkshochschulen sich und ihr Beratungsportfolio gegenüber (Teil-)Öffentlichkeiten darstellen. Ziele solcher Maßnahmen sind in der Regel ein positives Image zu verbreiten und Vertrauen in die eigenen Bildungs- und Beratungsleistungen zu wecken. Im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit werden klassischerweise **Medien- und Pressearbeit** und auch **Events/Veranstaltungen** fokussiert, die Plattformen für Informationsverbreitung und Ansprache bieten. Für das Bekanntmachen von VHS-Beratung haben sich beispielsweise die Netzwerkarbeit, Präsentationen in Netzwerkveranstaltungen oder bei Kooperationspartnern sowie aktive Messeteilnahmen bewährt. Aber auch Vereinbarungen mit der regionalen Presse über die Veröffentlichung von für die Öffentlichkeit interessanten Beiträgen und Artikeln können der Öffentlichkeitsinformation Schwung verleihen.



Erfahrungen und Handlungsempfehlungen

Aspekte der Marketingplanung für VHS-Beratungsdienstleistungen (Projektverbund)

Spätestens seit den bildungspolitischen Entscheidungen auf europäischer und nationaler Ebene in den 2000er Jahren hat sich die Bildungsberatung als Portfolioelement an Volkshochschulen etabliert. Das Denken und Handeln in Marketingkategorien kann dabei helfen, VHS-Beratungsdienstleistungen prägnanter zu beschreiben und so potenziellen Kund/-innen ein Verständnis des „Produktes“ Beratung und dessen Nutzen näher zu bringen.

In unserem Kooperationsprojekt zu Beratung hat sich gezeigt, dass auch in gut ausgebauten und stark frequentierten Beratungsangeboten, Weiterentwicklungen in den Bereichen Produktdarstellung, Beratungskompetenz, Qualitätsstandards, Zugänge und Marketing möglich sind.

Das Marketingmanagement von Volkshochschulen ist aufgrund der jeweiligen Gegebenheiten vor Ort unterschiedlich ausgeprägt. Jede VHS bestimmt ihre Marketingziele, ihr Marketingbudget und den Einsatz von Marketinginstrumenten in der Regel in eigener Regie. Daher unterscheiden sich Zielstellungen, Strategien und Gewichtungen von Elementen des Marketings von VHS zu VHS.

Je nach Situation oder Zielstellung kann es notwendig sein, externe Dienstleister/-innen heranzuziehen, welche die VHS-Marketinginitiativen professionell begleiten können. In der Zusammenarbeit mit Marketingagenturen erweist es sich als Vorteil, eine genauere Vorstellung darüber zu generieren, welche Marketingziele erreicht werden sollen. Darüber hinaus ergeben sich folgende Handlungsempfehlungen:

- Marketingarbeit ist strategischen Organisationszielen nach- bzw. untergeordnet
- Die Durchführung einer Ist-Analyse ist essenziell für die Marketingplanung (Situationsanalyse, Marktforschung, Bestimmung interner Ressourcen)
- Ausführliche Beschreibung bestehender Beratungsfelder (inkl. Angaben zur Zielgruppe des Beratungsfeldes, Beratungsangebot/-themen, Nutzen, Kontakt, Beratungskompetenz der Beratenden, Angabe eines VHS- sowie beratungsfeldspezifisches Beratungsverständnisses)
- Klärung und interne Abstimmung der Marketingziele für Beratung
- Bestimmung des Marketing-Mix und Umsetzung (gegebenenfalls Beratung durch Marketingexpert/-innen)

Literaturtipps:

Holtmann, Caspar/Knoll, Jörg/Greulich, Henriette/Borner, Joachim (2009): *Weiterbildungs-Marketing*, in: Weiterbildungsordner des Regionalen Qualifizierungszentrums Mainz „Bildungsberatung & Kompetenzentwicklung“.

Möller, Svenja (2011): *Marketing in der Erwachsenenbildung*, Bielefeld: wbv.



Anhang

Literatur

Argyle, Michael (2013): *Körpersprache & Kommunikation. Nonverbaler Ausdruck und soziale Interaktion*, 10. überarbeitete Neuauflage, Paderborn: Junfermann.

Berdel-Mantz, Beate/Lampe, Barbara (o. J.): *Grundhaltungen des Beraters/ der Beraterin*, in: Zentrum für Wissenschaftliche Weiterbildung Mainz (Hg.): Seminarordner Bildungsberatung und Kompetenzentwicklung, S. 42–46.

Greulich, Henriette/Lampe, Barbara (o. J.): *Einführung in die Bildungsberatung – Annäherung an ein komplexes Phänomen*, in: Zentrum für Wissenschaftliche Weiterbildung Mainz (Hg.): Seminarordner Bildungsberatung und Kompetenzentwicklung, S. 1–18.

Hohmann, Elke/Knoll, Jörg/Lampe, Barbara/Linderkamp, Rita (o. J.): *Erfolgreiche Arbeit in Netzwerken*, in: Zentrum für Wissenschaftliche Weiterbildung Mainz (Hg.): Seminarordner Bildungsberatung und Kompetenzentwicklung, S. 1–12.

Knoll, Jörg (2008): *Lern und Bildungsberatung: Professionell beraten in der Weiterbildung*, Bielefeld: Bertelsmann.

Krämer, Michael (2004): *Professionelle Beratung zur Alltagsbewältigung*. Ein Lehrbuch, Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

La Mura Flores, Tatiana/Scherer-Papp, Johanna (2017): *Sprachsensibel beraten. Praktische Tipps für Beraterinnen und Berater*, hg. von passage gGmbH, Migration und internationale Zusammenarbeit, Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch im Förderprogramm IQ, 7. Auflage, München: Thurner Design.

KQB (2017): *QB 1 Qualitätswerkzeug zur Entwicklung einer Definition gelungener Beratung*. Wertschätzendes Interview. Online: <https://www.qualitaets-portal.de/wp-content/uploads/QB-1-Qualit%c3%a4tswerkzeug-Entwicklung-einer-Definition-gelungener-Beratung-2017-03.pdf> [Stand: 10.10.2020]

Maier-Gutheil, Cornelia/Nierobisch, Kira (2015): *Beratungswissen für die Erwachsenenbildung*, Bielefeld: Bertelsmann.

Markov, Stefan/Scheithauer, Christiane/Schramm, Karen (2015): *Lernberatung für Teilnehmende in DaZ-Alphabetisierungskursen*. Handreichung für Lernberatende und Lehrkräfte, Münster: Waxmann.

Scheffelt, Dr. Elke/Schadeberg, Christiane/Göllner, Maximilian (2012): *Bedarfsanalyse und Angebotsentwicklung*, in: weiter gelernt 1/2012. Beiträge zur Weiterbildungsdiskussion. Berlin: k.o.s. GmbH, Projekt Koordinierungsstelle Qualität, beauftragt durch die Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen des Landes Berlin, Referat Berufliche Qualifizierung. Online: https://www.kos-qualitaet.de/media/de/KOS_weiter%20gelernt_Heft%201_Bedarfsanalyse.pdf [Stand: 10.10.2020]

Schiersmann, Christiane/Weber, Peter C. (2011): *Einführung in die Qualitätsmerkmale und Indikatoren für Qualität in der Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung*, in: Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung (nfb) und Forschungsgruppe Beratungsqualität am Institut für Bildungswissenschaft der Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg (Hg.): *Qualitätsmerkmale guter Beratung. Erste Ergebnisse aus dem Verbundprojekt: Koordinierungsprozess Qualitätsentwicklung in der Beratung für Bildung, Beruf und Beschäftigung*, S. 9–16. Bielefeld: W. Bertelsmann Verlag.

Schlüter, Anne (2010): *Das ressourcenorientierte Konzept als Ansatz für die Lern- und Bildungsberatung*, in: Schlüter, Anne (Hg.): *Bildungsberatung: Eine Einführung für Studierende*, S. 55–62. Opladen (u. a.): Budrich.

Tschacher, Wolfgang/Storch, Maja (2010): *Embodiment und Körperpsychotherapie*, in: Nussbaum, Marie-Helen/Hartmann, Romana/Böttcher, Claudia/Künzler, Alfred (Hg.): *Körperzentrierte Psychotherapie im Dialog*, S. 161–176. Heidelberg: Springer.

Beratungsangebote an der VHS Frankfurt							
Titel	Ansprechpartner/-in	Schwerpunktt Themen	Formen	Zielgruppe(n)	Standort(e)	Angebot nutzbar seit	Zugänge, TN-Gewinnung
Integrationsberatung DaF	Silke Jungbluth	integrationsrelevante Themen (Arbeit + Bildung, Bewerbung + Lebenslauf, Behörden, Freizeit, Deutschprojekte, Sprache, Soziales); Verweisberatung (Asyl, Recht, Psych.-Soziales)	Einzelberatung, telefonische Beratung	TN in den DeuFöV- und Integrationskursen (und Interessent/-innen)	BZO	Apr 20	Kursbesuche, Verweis durch Kolleg/-innen im Haus (Kundencenter, Test und Beratung), Verweis durch KL
Bildungsberatung HESSEN-CAMPUS c/o VHS Frankfurt	Nina Thamm	Beratung im Kontext des lebenslangen Lernens, Weiterbildung, Nachholen von Grundbildung, Schul- und Berufsabschlüssen, berufliche (Neu-)Orientierung und Möglichkeiten der finanziellen Unterstützung	Einzel- und Gruppenberatung bzw. Kursberatung, telefonische Eingangsberatung	offen für alle Bevölkerungsgruppen: insbesondere Teilnehmende von DaF/DaZ-Kursen und Angeboten des lebenslangen Lernens der VHS FFM und anderer Anbieter	"BZO, NWZ"	seit 09/2009	interne und externe Kooperationspartner, Internet, Aushänge, Bildungsmessen, Kursbesuche s.o.
Beratung für TN mit erhöhtem Unterstützungsbedarf	Abdelkarim Assakali	Deutschlernangebote, Umgang mit Behörden, Freizeitangebote, Asylverfahren; Verweisberatung (Recht, Psych.-soz. Beratung, Ämter&Behörden), Kursbegleitung	personenorientierte Einzel- und Gruppenberatung, telefonische Information, Verweisberatung, Schreibbüro	Teilnehmende der Alphabetisierungskurse	NWZ	November 2018, Montags 12-15 Uhr	Verweise durch Test und Beratung DaF im Haus sowie KL
Perspektiven nach DTZ für Integrationskurs-Teilnehmende der VHS	aktuell N. N. (Erprobung durch: Nathalie Diekow)	frühzeitige Erarbeitung von Anschlussmöglichkeiten anhand individueller Voraussetzungen und Interessen; Unterstützung bei der Priorisierung der nächsten Schritte; Hilfe zur Selbsthilfe; integrationsrelevante Themen (nach Bedarf)	persönliche Einzelberatung; Verweisberatung (bei Bedarf auch telefonisch oder schriftlich per Mail/SMS)	TN Integrationskurse (VHS), insb. Stufe 3-6	BZO	Erprobungsphase beendet (01/2019-05/2019)	Kursbesuche, KL, ehemalige Projekt-TN
Lernberatung für Teilnehmende im Bereich Grundbildung	aktuell N. N. (Erprobung durch: Daniela Glück-Grasmann)	Lernziele konkretisieren; Vermittlung von Lernstrategien und Lernmethoden um selbstgesteuertes Lernen zu ermöglichen	Einzel- und Gruppenberatung	Erwachsene mit Grundbildungsbedarf	VHS-Zentrum Nord	Erprobungsphase beendet (03/2019-09/2019)	Werbung im Lerntreff bzw. arbeitsplatzbezogenen Grundbildungskursen
Kundenservice	Abteilung 43.5; Leitung: Marc Urban	/	persönliche Einzelberatung am Info Point, teilweise kursbezogen aber überwiegend Beratungen zur Administration, Verweisberatung, Kundensteuerung	TN aller Kursangebote, überwiegend TN von Integrationskursen	BZO, Nord, West	in dieser Form seit 2015	überwiegend Laufkundschaft mit und ohne Termin

Beratungsangebote an der VHS Frankfurt							
Schnittstellen im Haus	Externe Kooperationen/Partner	Flyer	Kontaktdaten	Finanzierung	Dokumentations- bzw. Berichtsform	besondere Merkmale	Beratungskompetenz/-wissen
DaF, Test und Beratung, 43.5, Projekte und Beratung	Besondere Dienste Stadt FFM, SFM, Ehrenamtliche Strukturen, Soziale Träger und Wohlfahrtsverbände, JGU, FH Frankfurt	Ja (in Arbeit)	Silke Jungbluth: 069-212-77365; silke.jungbluth.vhs@stadt-frankfurt.de	Eigenmittel der VHS FFM	statistische Erfassung nach den Leitlinien HC; halbjährlicher umfassender Bericht (Halbjahres- und Abschlussbericht)	verstetigtes Angebot	Beratungserfahrung in ähnlichen Feldern und geplante RQZ-Fortbildung des bislang durchführenden Beraters
Schulabschlüsse, Grundbildung 43.2, DaF 43.4 und Berufliche Bildung 43.	AHRS, diverse (Frauen-) Beratungsstellen, AmKA, Lehrerkoooperative, Frauenhäuser, Mütter-Cafés, Walter-Kolb-Stiftung	Ja	Nina Thamm: 069-212-46703; nina-laura.thamm.vhs@stadt-frankfurt.de; Sonnemannstr. 13, 60314 Frankfurt	Stadtschulamt FFM und Eigenmittel der VHS FFM	statistische Erfassung nach den Leitlinien HC; jährlicher umfassender Bericht	trägerunabhängiges, verstetigtes Angebot	RQZ-Fortbildung und Beratungserfahrung in ähnlichen Feldern der durchführenden Beraterin
DaF, Kundenservice, andere Projekte	Verbundpartner im Projekt für fachlichen Austausch: VHS Groß-Gerau und VHS Wiesbaden	Ja	Abdelkarim Assakali: abdelkarim.assakali@stadt-frankfurt.de	Weiterbildungspakt "VHS – Ort für Bildung und Beratung" (2018-2020)	statistische Erfassung in Anlehnung an die Leitlinien HC; jährlicher Bericht	Erprobung	Beratungserfahrung in ähnlichen Feldern und geplante RQZ-Fortbildung des bislang durchführenden Beraters
DaF	Verbundpartner im Projekt für fachlichen Austausch: VHS Groß-Gerau und VHS Wiesbaden	nein, da kein offenes Angebot	offen, Erprobungsphase beendet (01/2019-05/2019)	Weiterbildungspakt "VHS – Ort für Bildung und Beratung" (2018-2020)	statistische Erfassung in Anlehnung an die Leitlinien HC; jährlicher Bericht	Erprobung	RQZ-Fortbildung und Beratungserfahrung in ähnlichen Feldern der bislang durchführenden Beraterin
FB Grundbildung	/	Ja	Daniela.glueckgrasman.vhs@stadt-frankfurt.de	Projekt "Grundbildungszentrum Frankfurt am Main"	statistische und inhaltliche Erfassung, Gesamtverwendungsnachweis	Erprobung	Beratungserfahrung im psychologisch-pädagogischen Arbeitsfeld
43.4 DaF, alle FB	keine	ja zu den Öffnungszeiten	jutta.koerner.vhs@stadt-frankfurt.de	keine	Tageweise Erfassung der Kontakte	verstetigtes Angebot	Wissen und Erfahrung durch interne Fortbildungen

Beratungsangebote an der KVHS Groß-Gerau

Titel	Ansprechpartner/-in	Schwerpunkthemen	Formen	Zielgruppe(n)	Standort(e)	Angebot nutzbar seit	Zugänge, TN-Gewinnung
HC Bildungsberatung	Judith Pekol	Allg. Orientierung, Begleitung von Veränderungsprozessen und Übergangphasen, Beruflicher Wiedereinstieg, Anerkennung ausländischer Qualifikationsnachweise, Hilfe bei der Bewerbung, Bildungsprämie	„Reccourcen- und Klientenzentrierte Gesprächsführung, Biographiearbeit, Visualisierungstechniken, Einzel- und Gruppenberatung, Verweisberatung“	Alle Ratsuchenden aus dem Kreis Groß-Gerau, Teilnehmer aus DaF-Kursen und aus Jobcentermaßnahmen	Groß-Gerau (Wasserweg) Gernsheim, Mörfelden-Walldorf, Büttelbort (in Planung)	sofort	Kursbesuche, Jobcentermaßnahmen, Flyer, Homepage, Presse, Plakate, Netzwerkpartner
Arbeits- und Qualifizierungsberatung	Krisztina Gaál	Beratung für Migrant/-innen und Neuzugezogenen: Hilfe bei der Bewerbung, Allg. Orientierung, Anerkennung ausländischer Qualifikationsnachweise, Hilfe bei Anträgen	Klientenzentrierte Gesprächsführung, Einzel- u. Gruppenberatung, Vertraulich, Persönlich und Niedrigschwellig, Verweisberatung	DaF-Kursteilnehmende	Groß-Gerau (Wasserweg)	sofort	Kursbesuche, Flyer, Homepage, Presse, Plakate, Netzwerkpartner
Sprachberatung	Mohamed Jaarfati/Krisztina Gaal	Sprachberatung mit Einstufung, Umstufungen, Beschwerdemanagement, Sozialpädagogische Beratung in berufsbezogenen Sprachkursen	Interviews zur Feststellung der mündlichen Kompetenz und zur Ermittlung der Motivation und der Lernerfahrung, Prüfung von Alphabetisierungsbedarf anhand von Alpha-Einstufungsmaterialien, Schriftlicher Einstufungstest	DaF-Kursteilnehmende	Groß-Gerau (Wasserweg)	sofort	Homepage, Flyer, Netzwerkpartner
Gesundheitsberatung	Gabriele Wasmuth	Körperlicher Beschwerden (verursacht durch Erkrankungen), Übergewicht, Informationen über Erkrankungen (um diese abzuwehren)	Klientenzentrierte Gesprächsführung, Einzel- und Gruppenberatung, Bei Gruppencoachings: Vorträge, spielerische Übungen, Gruppenarbeit	Menschen mit Beratungsbedarf, Teilnehmende aus Jobcentermaßnahmen	Groß-Gerau (Wasserweg)	sofort	Jobcentermaßnahmen, Homepage, Flyer (gemeinsamer Beratungsflyer)
Fachbereichsbezogene Beratung EDV	Gabriele Mirsch	Beratung zu EDV- und berufsbildenden Kursen des offenen Kursprogrammes	Einzelberatung bei Bedarf	Menschen mit fachspezifischem Beratungsbedarf, Teilnehmende aus Jobcentermaßnahmen	Groß-Gerau (Hauptstraße)	sofort	Homepage, Netzwerkpartner

Beratungsangebote an der KVHS Groß-Gerau

Schnittstellen im Haus	Externe Kooperationen/Partner	Flyer	Kontaktdaten	Finanzierung	Dokumentations- bzw. Berichtsform	besondere Merkmale	Beratungskompetenz /-wissen
Beratungsteam, Servicebüro, Fachbereich Bildung	JC, BA, Caritas, Diakonie, Kammern, andere Bildungsträger	Ja (+ gemeinsamer Beratungsflyer)	Judith Pekol, judith.pekol@kvhsgg.de, 06152 1870504	Eigenmittel der KVHS GG	statistische Erfassung nach den Leitlinien HC; Jahresbericht, Kurzberichte	verstetigtes Angebot	Profil-Pass. Zürcher-Ressourcen-Modell. RQZ-Fortbildung und Beratungserfahrung in ähnlichen Feldern der bislang durchführenden Beraterin
Beratungsteam, Fachbereich Sprachen	JC, BA, IQ-Netzwerk, IHK, Kreishandwerkerschaft GG, Diakonie, Caritas, andere Bildungsträger	Ja (+ gemeinsamer Beratungsflyer)	Krisztina Gaál, 06152 1870444 krisztina.gaal@kvhsgg.de	AQ-Budget des Landes Hessen	Jahresbericht, Monitoring, Stammdatenblatt für die Ratsuchenden	niedrigschwelliges Angebot	päd. Erfahrung als Kursleiterin, Beratungserfahrung in der Sprachberatung, aktuell: Teilnahme an der RQZ-Fortbildung
Beratungsteam, Fachbereich Sprachen, Servicebüro Sprachen	BAMF, Jobcenter, Kommunen, BA, Diakonie, Caritas, Stabstelle Asyl, andere Träger	Ja (+ gemeinsamer Beratungsflyer)	Mohamed Jaarfati, mohamed.jaarfati@kvhsgg.de, 06152 1870402;	Eigenmittel der KVHS GG	/	verstetigtes Angebot	päd. Erfahrung als Kursleiter, Systemische Beratung, langjährige Beratungserfahrung, Beratung in mehreren Fremdsprachen möglich
Beratungsteam	JC, Integrationsbüro GG, Beratungsstelle f. Eltern, Kdr. U. Jugendl., DGB Bildungswerk FFM	Ja (+ gemeinsamer Beratungsflyer)	Gabriele Wasmuth, gabriele.wasmuth@kvhsgg.de; 06152 1870 307	Eigenmittel der KVHS GG	Zwischen-, Kurz- und Jahresberichte	/	RQZ-Fortbildung und langjährige Beratertätigkeit als Oecotrophologin, Zürcher-Ressourcen-Modell
Beratungsteam, Fachbereichsleitungen	Kommunales Jobcenter, Arbeitsagentur, IHK, Kreishandwerkerschaft	Nein	Gabriele Mirsch, gabriele.mirsch@kvhsgg.de, 06152 1870 501	Eigenmittel der KVHS GG	Jahresbericht	verstetigtes Angebot	RQZ-Fortbildung, langjährige Beratungserfahrung im EDV-Bereich

Beratungsangebote an der vhs Wiesbaden e.V.				
Titel	Ansprechpartner/-in	Schwerpunkthemen	Formen	Zielgruppe(n)
Sprachberatung Fremdsprachen	Fr. Dr. Natalie Lochmann, Frau Ana Arambasic, Frau Karolina Garcia Jonkisz	Fremdsprachen lernen (auch im Kontext beruflicher Weiterbildung/ Bildungsurlaub). Erwerb von Sprachnachweisen. Erwerb von sprachlichen Schlüsselqualifikationen.	persönl., tel., Sprachtest mit Kontaktfunktion auf vhs-Innerseite, Mail	Personen, die ihre Fremdsprachkenntnisse ausbauen möchten.
Sprachberatung DaZ/DaF	Frau Beate Jung-Stöckle Frau Mirna Emersic	Integrationskurse, DeuFöV, Einbürgerung. Soziale, gesellschaftliche und berufliche Teilhabe.	pers., tel., E-Mail	Personen, die Deutsch als Zweitsprache (DaZ) erlernen bzw. vertiefen wollen.
Lernberatung DaF/DaZ (Lernzentrum)	Frau Nives Vujasic	Verbesserung der Deutschkenntnisse (Sprechen, Lesen, Schreiben) für den Alltag und den Beruf Vorbereitung auf Deutschprüfungen. Verbesserung der Jobchancen auf dem Arbeitsmarkt durch Sprachenwerb.	pers., tel., E-Mail	Personen, die Deutsch als Fremd-/Zweitsprache selbstorganisiert lernen möchten
Kurs- und Lernberatung im Bereich Alphabetisierung und Grundbildung (Regionales Grundbildungszentrum)	Frau Cornelia Ekerdt	Beratung und Information von Betroffenen zu kostenpflichtigen Kursen und geförderten kursbegleitenden Lernberatung. Beratung und Information von Organisationen und Multiplikatoren.	per., tel., E-Mail	Personen mit Lese- und Schreibproblemen in ihrer deutschen Muttersprache, Organisationen, in denen Menschen mit Lese- und Schreibschwäche und Analphabeten leben, arbeiten oder wegen anderer Anliegen wahrgenommen werden.
Hessencampus Bildungsberatung	Herr Robert Baric	Beratung im Kontext des lebensbegleitenden Lernens, Berufliche Perspektiventwicklung, Berufsorientierung, Wiedereinstieg, Weiterbildung/qualifizierung, Schulabschluss, Kompetenzfeststellung, Ausbildung/ Studium, Fördermöglichkeiten.	per., tel., E-Mail	alle Personen die Orientierung in Fragen zu Bildung, Beruf und Beschäftigung suchen.
Arbeitsmarktprojekte (AMP)	Frau Birgit Reuther (VP) Herr Jörg Rüdell (AVI, BZ, Anschreiben, Lebenslauf, Wiesbadener Kompetenzprofil)	Berufliche Wiedereingliederung. AMP haben z.T. unterschiedliche Schwerpunktsetzungen. Arbeitsvermittlung, Bewerbungsberatung, Berufliche Profilfeststellung Arbeitsvermittlung: Vermittlung durch Dritte - intensiv (zuweisungsbasiert). AVI (AVGS-basiert) Bewerbungsberatung: Beratungszentrum: (AVGS-basiert) Anschreiben: (zuweisungsbasiert) Lebenslauf: (zuweisungsbasiert) Wiesbadener Kompetenzprofil (zuweisungsbasiert)	pers.	Arbeitssuchende und Bezieher des Arbeitslosengeldes II mit erstem Wohnsitz in der Landeshauptstadt Wiesbaden. Teilnahme nur über Zuweisung oder AVGS des Fallmanagements der Kommunalen Arbeitsvermittlung.
Schulabschlüsse	Hr. Stefan Zimmermann	Information zu externen Vorbereitungskursen auf einen Haupt- oder Realschulabschluss. Eignungstest mit anschließendem Beratungsgespräch; Klärung beruflicher Ziele, für die ein Schulabschluss benötigt wird; Information zu Finanzierungsmöglichkeiten (Bildungsgutschein, Bildungsprämie, QCG)	pers., tel., E-Mail	Alle Personen, die ihre gesetzliche Schulpflicht erfüllt haben bzw. nach Deutschland migriert sind, noch nicht den gewünschten Schulabschluss haben und die für ihre beruflichen Ziele einen Schulabschluss benötigen.
Coaching - Karriere- und Berufsentwicklung	Herr Guido Schwegmann	Suche nach Lösungen für berufliche Problemsituationen Wunsch nach Erweiterung methodischer, fachlicher, persönlicher und sozialer Kompetenzen Reflexion des eigenen Führungsverhaltens Klärung anderer beruflicher Anliegen	pers.	Fach- und Führungskräfte

Beratungsangebote an der vhs Wiesbaden e.V.				
Standort(e)	Angebot nutzbar ab wann?	Zugänge, TN-Gewinnung wie?	Schnittstellen im Haus?	Externe Kooperationen/Partner
Haus A, Raum A 301	laufend	Programmheft, Webseite, Weiterleitung durch Anmeldung	Bildungsprämienberatung, FB Beruf, Arbeitsmarktprojekte HC Wiesbaden Lernzentrum Grundbildungszentrum Kundeninformation/Kundenservice	
Haus A, Raum A 314, Raum A 315	laufend	Programmheft, Webseite	Kundeninformation/Kundenservice, FB Sprachen, Lernzentrum, Tandem	Mit beratenden Kollegen von vhs FM im Bereich DaZ.
Haus A, Raum A 117/ A 118/ A 121	laufend	Programmheft, Webseite, Flyer, Netzwerkarbeit,	FB Sprachen, Programmbereichsleitung Fremdsprachen, Sprachberatung DaZ/ DaF, Grundbildungszentrum, FB Beruf und Karriere, HC Bildungsberatung, Anmeldung/ Kundenservice	Volkshochschule Bingen am Rhein e.V. und Ausländerpfarramt in Bad Kreuznach im Rahmen von Integration an Rhein und Nahe) Servicestelle Deutsch, Projekt Angekommen, TANDEM, Mauritius-Mediathek, Grundbildungszentrum, Sozialdienst Asyl, IQ, Freiwilligenzentrum, Bauhaus, verschiedene Begegnungsorte im Raum Wiesbaden-Mainz
Haus A, Raum A 113		Programmheft, Webseite, Flyer, Netzwerkarbeit	Fachbereichsleitung Sprachen, Programmbereichsleitung Fremdsprachen, Sprachberatung DaZ, Beratung in Arbeitsmarktprojekten, Hessencampus Bildungsberatung, Anmeldung/Geschäftsstelle	Entsorgungsbetriebe der LH Wiesbaden, Bildungsbüro, Wiesbaden, Kubis e.V., Volksbildungswerk Klarenthal, Stadtbücherei und Stadteibücherei, Staatliches Schulamt in der Generalia Grundbildung, Grundschule Schelmengraben, Stadtjugendring, Hessecampus Wiesbaden
Haus B, Raum B 307		Programmheft, Webseite des HC WI und der vhs WI, Flyer, Netzwerkarbeit	Anmeldung/Kundenservice, FB Gesellschaft & Alltag FB Kultur und Kreativität FB Beruf und Karriere FB Sprachen FB Gesundheit und Natur Akademie für Ältere Lernzentrum Tandem	Verbundorganisation; vhs Wiesbaden e.V., drei Schulen für Erwachsene, fünf berufliche Schulen; Landesweite AG Bildungsberatung Landesweite AG Alphabetisierung und Grundbildung AG Bildungsberatung Regio Süd; RGZ – Regionales Grundbildungszentrum, Bildungsakademie des Landessportbundes e.V., Olov, QuABB, Anerkennungsnetzwerk AG Integration, AK Familie und Beruf, Bündnis für Alphabetisierung, Connect, Arbeitsagentur, Jobcenter
VP: Haus B, Raum 108 AVI, BZ, Anschreiben, Lebenslauf, Wiesbadener Kompetenzprofil: Haus B, Raum 310		über Zuweisung oder AVGS der Kommunalen Arbeitsvermittlung	Grundbildungszentrum (Alphabetisierung), Lernzentrum (Verbesserung der Deutschkenntnisse), Schulabschlüsse, Qualifizierung zum Inklusionsassistent/ Betreuungskraft	Kommunale Arbeitsvermittlung/ Jobcenter (Fallmanager und Leistungssachbearbeiter), Sozial-psychol. Dienst der Stadt Wiesbaden (bei Vorliegen akuter psych. Beeinträchtigung/ Erkrankungen/Problemen); Schulnerberatung; andere Anbieter/Träger (gemeinsame Trägermesse); Integrationsamt (z.B. Verlängerung von Pässen/ Arbeits- und Aufenthaltstiteln)
Haus B, Raum B 301		Programmheft, Webseite	Leitung und Mitarbeitende im Bereich der Schulabschlüsse.	Staatliches Schulamt für den Rheingau-Taunus-Kreis und die Landeshauptstadt Wiesbaden.
Haus B, Raum B 314		Programmheft, Webseite		

Beratungsangebote an der vhs Wiesbaden e.V.

Flyer?	Kontaktdaten	Finanzierung	Dokumentations- bzw. Berichtsform	besondere Merkmale	Beratungskompetenz/-wissen
?	Frau Karolina Garcia Ionkisz / Sprachberatung, 0611 9889 148, sprachberatung@vhs-wiesbaden.de; A. Arambasic / Programmereichsleiterin, 0611 9889 149, aarambasic@vhs-wiesbaden.de; N. Lochmann / Programmereichsleiterin, 0611 9889 148, nlochmann@vhs-wiesbaden.de				Fremdsprachenbereich: Lehramt, Neuphilologen Sprachstandstest/ Sprachnachweise/ Sprachprüfungen; Sprachstand/ Sprachniveaus (GER)
ja	Frau Beate Jung-Stöckle Tel.: 0611-9889-144/-139 bjung-stoeckle@vhs-wiesbaden.de Frau Mirna Emersic Tel.: 0611-9889-120/-139 memersic@vhs-wiesbaden.de	Einstufungsberatung über BAMF.	Personenbezogene Dokumentation/ Laufwerk Sprachberatung		Germanistik, Neuphilologie, DaZ-Zusatzqualifizierungen, allgemeine Beratungsweiterbildungen
ja	Frau Nives Vujasic Projektleitung Tel.: 0611-9889-145 nvujasic@vhs-wiesbaden.de	AMIF (75 %), Eigenanteil vhs (25 %)	Bericht für den Förderer (nach jeder Projektphase), personenbezogene Erfassung	Selbstorganisiertes Deutschlernen mit Lernberatung, Maßgeschneidertes Lernangebot.	Projektleitung: Germanistin mit DaZ und Alpha-Qualifikationen Lernberater*innen: Germanisten mit DaZ-Qualifikationen, bzw. Alpha-/DaZ-Qualifikationen.
ja	Frau Cornelia Ekerdt Projektleitung Tel.: 0611-9889-198 cekerdt@vhs-wiesbaden.de	ESF (45 %) , Land Hessen (45%), Eigenanteil vhs (10 %)	jährlicher Bericht für den Auftraggeber (Hess. Kultusministerium und ESF)	Betroffene Menschen werden möglichst in ihrer Umgebung erreicht. In der Ansprache Betroffener Verwendung der Leichten Sprache. Verweisende Funktion des Beratungsfeldes in spezifische Beratung (z.B. Bildungsberatung, HASA, Schuldnerberatung, Lese- und Schreibservice)	Projektleitung: Grundschullehrer, zweijährige Qualifizierung zum systemischen Familienberater. Kursleitende/Lernberater: Germanisten, Alpha-DaM-Qualifikationen. Alpha-/DaZ-Qualifikationen.
ja	Herr Robert Baric Kordinator Hessencampus Wiesbaden Tel.: 0611-9889-171 hessencampus@vhs-wiesbaden.de	HC Wiesbaden befindet sich seit dem 01.01.2015 im Regelsystem. Die Finanzierung erfolgt über eine jeweilige 50 %-Finanzierung des Landes Hessen und der Landeshauptstadt Wiesbaden.	Jährlicher Sachstandsbericht und Verwendungsnachweis für das Staatliche Schulamt, jährliches Beratungsmonitoring.	Trägerneutrale, individuelle und kostenfreie Bildungsberatung. Verweis auf spezifische Beratung (Lotsenfunktion).	Studium der Pädagogik, Philosophie, Politikwissenschaft. Bildungsberatung und Kompetenzentwicklung (RQZ Mainz), Systemische(s) Beratung und Coaching (ISB Wiesloch), weitere Beratungsspezifische Fortbildungen.
ja	Vermittlungsprojekt: Frau Birgit Reuther Projektleiterin Tel.: 0611-9889-157 breuther@vhs-wiesbaden.de AVI, Bewerbungszentrum, An-schreiben, Lebenslauf, Wiesbadener Kompetenzprofil: Herr Jörg Rüdell Projektleiter Tel.: 611-9889-187 jruedel@vhs-wiesbaden.de	Stadt Wiesbaden (Fixum nach Belegung der Teilnehmerplätze pro Tag + Prämien für die Vermittlungsleistung)	Zwischenbericht (Quartalsbericht, 4 x jährlich); Abschlussbericht nach 1 Jahr Laufzeit und nochmals bei Verlängerung nach 2 Jahren der Laufzeit; Dokumentation der Beratungsaktivitäten und Bewerbungen (Handlungsplan/Auswertungsbogen und Bewerbungsübersicht)	Beratung im Kontext von SGB III - Maßnahmen zur beruflichen Wiedereingliederung.	Studium (z.B. Pädagogik, BWL), Aufbaustudium Erwachsenenbildung, Bildungsberatung und Kompetenzentwicklung (RQZ Mainz), Systemische Beratung
ja	Herr Stefan Zimmermann Leitung Schulabschlüsse Tel.: 0611-9889-153 szimmermann@vhs-wiesbaden.de		Gesprächsprotokoll		14 Jahre Beratungserfahrung im Bereich Schulabschlüsse. Einschlägige Qualifizierung in der Bildungsberatung. Beratungserfahrung in anderen Bereichen.
nein	Herr Guido Schwegmann Tel.: 0611-9889-150 gswwegmann@vhs-wiesbaden.de				

Anhang 2

Dokumentation Beratungsverlauf

Kurs:	IM:	Alter, m/w:	Nationalität:
Sprache/Verständigung/anwesende Personen:			Aufenthaltsstatus:
Kontakt:		Termine insgesamt:	

Ergebnisprotokolle Einzelgespräche:

Datum:	Ort:
<p>Erstgespräch:</p> <ul style="list-style-type: none"> → Wohnsituation? → Status Asylverfahren? → Unterstützung? → Kontaktdaten korrekt? 	Zur Situation/Beschreibung der Anliegen:
Wie zur Beratung gekommen?	
Schreiben aufgesetzt/Infos mitgegeben:	
Verwiesen an:	
Nachbereitung:	

Folgegespräche:

Datum und Zeit:	Anwesende:
Vorbereitet:	
Inhalt:	
Nachbereitung/nächster Termin:	

Datum und Zeit:	Anwesende:
Vorbereitet:	
Inhalt:	
Nachbereitung/nächster Termin:	

Abschluss:

Erfolg/Abschlussgrund der Beratung:	
Anschluss an:	

Anhang 3

Arbeitshilfe Beratungsverständnis

Aussagen	Stimmt, weil ...	Stimmt teilweise, weil ...	Stimmt nicht, weil ... Ggf. Alternative:	Geeignet für Au- Bendarstellung für Kund/-innen?	Geeignet als hand- lungsleitendes Kon- zept für Beratende?	Kommentar
Unsere Beratung ist ...						
individuell						
kostenlos						
freiwillig						
unverbindlich						
vertraulich						
(in erster Linie) an den Anliegen der RS orientiert						
ergebnisoffen						
biografieforientiert						

Aussagen	Stimmt, weil ...	Stimmt teilweise, weil ...	Stimmt nicht, weil ... Ggf. Alternative:	Geignet für Au-Bendarstellung für Kund/-innen?	Geignet als handlungsführendes Konzept für Beratende?	Kommentar
Themen unserer Beratung sind ...						
Fragen des Lern- und Lebensumfelds als Teilnehmende						
die Wahl des richtigen Kurses an der VHS						
Wege in die Arbeitswelt						
Beruf und Beschäftigung						
Berufliche Orientierung						
Verbesserung des Lernerfolgs						
Information zu Bildungsmöglichkeiten						
finanzielle Förderung des Bildungsziels						
Klärung persönlicher Ziele						
Begleitung des Bildungswegs						
Sichtbarmachen von Kompetenzen und Ressourcen						

Aussagen	Stimmt, weil ...	Stimmt teilweise, weil ...	Stimmt nicht, weil ... Ggf. Alternative:	Geeignet für Au- bendarstellung für Kund/-innen?	Geeignet als hand- lungsleitendes Kon- zept für Beratende?	Kommentar
Unsere Beratenden ...						
beraten professionell						
folgen in ihrem Beratungsansatz einem methodischen Konzept						
bilden sich regelmä- ßig fort						
halten das für die Be- ratung erforderliche Wissen fortlaufend aktuell						
reflektieren ihr Beratungshandeln regelmäßig						

Aussagen	Stimmt, weil ...	Stimmt teilweise, weil ...	Stimmt nicht, weil ... Ggf. Alternative:	Geeignet für Au- Bendarstellung für Kund/-innen?	Geeignet als hand- lungsleitendes Kon- zept für Beratende?	Kommentar
Unsere Beratenden verstehen sich als ...						
Lots/-innen und Weg- weiser/-innen						
Ermöglicher/-innen						
Wissensvermittler/- innen						
Begleiter/-innen						
Unterstützer/-innen						
Vermittler/-innen						
Coachs						
Empowerment- Trainer/-innen						
Helfer/-innen						

Aussagen	Stimmt, weil ...	Stimmt teilweise, weil ...	Stimmt nicht, weil ... Ggf. Alternative:	Geeignet für Au- bendarstellung für Kund/-innen?	Geeignet als hand- lungsleitendes Kon- zept für Beratende?	Kommentar
Unser Beratungskonzept legt besonderen Wert auf ...						
Transparenz des Auftrags und der Ziele der Beratung						
Qualität des Beratungsangebots						

Aussagen	Stimmt, weil ...	Stimmt teilweise, weil ...	Stimmt nicht, weil ... Ggf. Alternative:	Geignet für Au-Bendarstellung für Kund/-innen?	Geignet als handlungsfähiges Konzept für Beratende?	Kommentar
Aus unserer Sicht ist die Beratung gelungen, wenn sie im Ergebnis ...						
die Handlungsfähigkeit der RS stärken und erweitern konnte						
die Entscheidungsfähigkeit der RS stärken konnte						
die Zielfindung und Perspektiventwicklung der RS bewirken konnte						
Orientierungswissen vermitteln konnte						
vorhandene Stärken und Ressourcen für die RS selbst sichtbar und dialogfähig machen konnte						
eine erweiterte Selbstwahrnehmung der RS bewirken konnte						
eine Neubewertung der Situation der RS durch sie selbst bewirken konnte						

Aussagen	Stimmt, weil ...	Stimmt teilweise, weil ...	Stimmt nicht, weil ... Ggf. Alternative:	Geeignet für Au-Bendarstellung für Kund/-innen?	Geeignet als handlungsleitendes Konzept für Beratende?	Kommentar
Aus unserer Sicht ist die Beratung gelungen, wenn sie im Beratungsprozess ...						
Rahmenbedingungen, Auftrag und Verlauf der Beratung transparent machen konnte						
Anliegen klären konnte						
den/die RS in ihren/seinen Anliegen und Motiven verstehen konnte						
den Verlauf einem methodischen Konzept folgen ließ						
die Interessen der RS in den Mittelpunkt stellen konnte						
eine ungestörte und förderliche Beratungssatmosphäre herstellen konnte						
den Gesprächsverlauf für die RS nachvollziehbar machen konnte						

Aussagen	Stimmt, weil ...	Stimmt teilweise, weil ...	Stimmt nicht, weil ... Ggf. Alternative:	Geeignet für Au- bendarstellung für Kund/-innen?	Geeignet als hand- lungsleitendes Kon- zept für Beratende?	Kommentar
Mit unserer Bera- tung unterstützen wir bei den RS ...						
Integrationsprozesse						
Teilnahmechancen						
Zugänge zur Weiter- bildung						
berufliche Laufbahn und Erfolg						
Motivation, Zuver- sicht und Selbstbe- wusstsein						

Anhang 4

Poster der RQZ-Abschlussarbeiten

Titel: Kreisvolkshochschule Groß-Gerau:

Beratung unter einem Dach

Autorin: Judith Pekol



Fragestellung:

Wie kann die künftige gemeinsame Arbeit des (heterogenen) Berater/-innen-Teams der KVHS gestaltet und ein gemeinsames Beratungsverständnis entwickelt werden?

Die wichtigsten Aussagen dazu:

1. Intensive Auseinandersetzung mit dem eigenen Beratungsfeld.
2. Reflexive und kritische Auseinandersetzung mit der eigenen Beratungspraxis und entsprechenden pädagogischen Handlungsfeldern (Informieren, Anleiten, Bewerten – im Sinne von Tests, Beraten).
3. Beschäftigung mit dem eigenen Beratungsverständnis.



Fazit für die zukünftige praktische Beratungsarbeit:

Die drei oben genannten Punkte dienen als Grundlage, um sich sukzessive einem gemeinsamen Beratungsverständnis anzunähern. Durch das Berater/-innen-Team können fachliche Ressourcen gebündelt werden → Optimierung der Beratungsqualität durch strukturierte Verweisstruktur und Zusammenarbeit.

Möglicher/Erwarteter Nutzen für Adressat/innen und Beratende:

- Reflektierte Berater/-innen, die wissen, was sie tun.
- Qualitative Aufwertung der Beratungssituationen.
- Ratsuchende, die dadurch in ihrer Handlungsfähigkeit gestärkt werden.



Herausforderungen?

Umsetzung im Alltag.

Titel: Wenn Vermittlungscoaching zur Pflicht wird

Autor: Robert Baric



Fragestellung:

Bildungsberatung im Spannungsfeld zwischen Freiwilligkeit und Zwang.
Wie können unter schwierigen Rahmenbedingungen tragfähige Beratungsbeziehungen gesichert werden?

Die wichtigsten Aussagen dazu:

1. Beratung/Coaching ist ein erwachsenenbildnerisches Praxisfeld.
2. Konflikte sind unter schwierigen Rahmenbedingungen der Pflicht- bzw. Zwangsberatung oft nicht zu vermeiden.
3. Konflikte als Anlass für gemeinsame Lösungsarbeit auf Augenhöhe verstehen (Störungen haben Vorrang).



Fazit für die zukünftige praktische Beratungsarbeit:

In Pflichtberatungen bedarf es eines „besonderen“ Augenmerks auf beraterische Beziehungsgestaltung, Transparenz und Kontraktarbeit.

Reflexion „externer Zielvorgaben“ und „Lebens-/Berufsziele Teilnehmender“ als wichtiges Element des Beratungskontraktes zwischen Teilnehmenden und Beratenden (und Auftraggeber/-innen).



Möglicher/Erwarteter Nutzen für Adressat/-innen und Beratende:

- Klärung der Rahmenbedingungen, Situation, Ziele und Rollen
- Reduzierung von Konfliktpotenzialen
- Funktionierende Beratungs- und Arbeitsbeziehung
- Bessere Selbststeuerung Teilnehmender und Beratender



Herausforderungen?

- Balancierung der Gruppendynamik in schwierigem Projektumfeld.
- Welche Haltungen und kommunikativen Maßnahmen können konfliktreduzierend wirken?

Titel: Beratung mit Sprachbarriere

Autorin: Nina-Laura Thamm



Fragestellung:

Wie kann Beratung trotz Sprachbarriere konstruktiv und nachhaltig gestaltet werden?

Die wichtigsten Aussagen dazu:

- Beratung kann Erfolge beim Sprachenlernen sichtbar machen und dadurch die Lernmotivation steigern.
- Beratung trotz größerer Sprachbarriere ist oft nötig.
- Adäquate Techniken, Rahmenbedingungen und Haltung können sie möglich machen und begünstigen einen erfolgreichen Beratungsverlauf.



Fazit für die zukünftige praktische Beratungsarbeit:

- Ich stelle immer sicher, dass die relevanten Infos verstanden wurden.
- Ich würdige die Muttersprache, sie ist Ausdruck der eigenen Identität.
- Ich versuche zu hören, was Menschen sagen, nicht wie sie es sagen.

Möglicher/Erwarteter Nutzen für Adressat/-innen und Beratende:

- Eine an die speziellen Bedürfnisse angepasste Beratung.
- Frühere Möglichkeit der Selbsthilfe auf dem Bildungsweg und im Alltag.
- Entspanntere Gespräche für alle Beteiligten.



Herausforderungen?

Die Möglichkeit, sich ausreichend Zeit zu nehmen, ist nicht immer vorhanden. Durch Stress fällt es schwerer, Konzentration und Haltung im Beratungsgespräch aufrechtzuerhalten.

Titel: Marketing für (Bildungs-)Beratungsformate

Autorin: Nathalie Diekow



Fragstellung:

Was ist bei der Erstellung eines Marketing-Konzepts unter Berücksichtigung der **Spezifika von Dienstleistungen/Beratung** zu beachten?

Die wichtigsten Aussagen dazu:

Ein Marketingkonzept sollte bereits bei der Konzeptionierung des Angebots ansetzen und folgenden Schritten folgen:

1. Situationsanalyse (insbesondere Kundenbedarfe)
2. strategische Marketing-Planung (zum Beispiel Zielmarkt-Festlegung)
3. operative Marketing-Planung (zum Beispiel Communitys & Multiplikator/-innen, niedrigschwellige Zugänge)
4. Marketing-Kontrolle (zum Beispiel Rückmeldesystem für Kund/-innen)



Fazit für die zukünftige praktische Beratungsarbeit:

Beratung

- ist **immateriell** (nicht greifbar → Referenzen, Beispiele et cetera sind nötig)
- hat einen **hohen Interaktions- und Individualisierungsgrad** (Einbindung des/der Kund/-in und Ausrichtung an dessen/deren Situation)
- ist **stark personengebunden** (Einbindung der Beratenden als Expert/-innen in Gestaltung und Entwicklung des Angebots)

Möglicher/Erwarteter Nutzen für Adressat/-innen und Beratende:

- frühzeitige Annahme des Angebots durch rechtzeitige Verbreitung
- höhere „Trefferquote“ von Anliegen und Angebot → effizientere und zufriedenstellendere Zusammenarbeit zwischen Adressat/-innen und Beratenden



Herausforderungen?

- Notwendigkeit eines Marketingkonzepts häufig unterschätzt
- Marketing wird oft erst im laufenden Prozess mitgedacht
- Projekt-Geldgeber treffen Vorannahmen über Zielgruppen und Bedarfe, die es zu prüfen gilt

Anhang 5

Kollegialer Austausch in Form einer Praxisberatung in der Gruppe

Die Methode kann sowohl bei fachlichen Problemen als auch bei Konflikten und Herausforderungen innerhalb der eigenen Beratungsarbeit eingesetzt werden.

Ziele sind

- Austausch und Nutzbarmachung von Erfahrungswissen und fachlicher Expertise mit Menschen aus einem ähnlichen Tätigkeitsfeld
- Gegenseitige Wertschätzung, Offenheit und die gemeinsame Entwicklung von Ideen und Lösungsstrategien
- Das Aufbrechen eigener Muster, Perspektivwechsel
- Die Stärkung der eigenen Handlungskompetenz und Persönlichkeitsentwicklung

Ablauf

Die Praxisberatung findet in der Gruppe (3-12 Teilnehmende) statt und wird durch eine Person moderiert. Zu Beginn werden die Rollen vergeben: Moderation, Falleinbringung und Visualisierung. Die Falleinbringung kann spontan stattfinden, sodass es keine persönliche Vorbereitung braucht. Der Rest der Gruppe übernimmt die Beratung. Eine Person aus der Gruppe sollte zudem auf die Einhaltung der Zeit achten. Die Praxisberatung setzt sich aus drei Phasen zusammen:

Phase 1

Die Person, die den Fall einbringt (FE), berichtet zunächst von dem Problem, das sie besprechen möchte. Hierbei geht es auch darum, eigene Emotionen und Befindlichkeiten zu thematisieren. Die moderierende Person kann die Erzählung mit Fragen begleiten, zum Beispiel: „Worin besteht dein Anliegen?“, „Was möchtest du hier klären?“, „Wie hast du dich dabei gefühlt?“ Die Gruppe hört währenddessen aktiv zu und achtet auf Stimme, Tonfall und Körpersprache der erzählenden Person und konzentriert sich auf eigene, beim Zuhören ausgelöste Empfindungen. Es ist wichtig, die Person in ihrer Erzählung nicht zu unterbrechen.

(circa 10 Minuten)

Im nächsten Schritt hat die Gruppe die Möglichkeit, Fragen zu stellen, Unklares zu klären und Lücken zu ergänzen. Die moderierende Person unterstützt die Gruppe dabei mit Fragen wie: „Was fehlt euch noch zum Verständnis?“ Zudem achtet sie darauf, dass es ausschließlich darum geht, Fragen zu klären und nötige Informationen zu erlangen. Es sollen keine Wertungen oder Deutungen vorgenommen werden.

Phase 2

- a) Die Gruppenmitglieder beschreiben ihre Eindrücke, Assoziationen und Gedanken. Erneut können sie dabei durch die Moderation unterstützt werden mit Fragen wie: „Was löst die Erzählung in euch aus?“, „Mit wem könnt ihr euch identifizieren und was geht wohl in der jeweiligen Person vor?“, „Wie nehmt ihr FE wahr?“, „Werden durch die Erzählung ähnliche Erfahrungen in euch wachgerufen?“
- b) Nun sollen gemeinsam Zusammenhänge und Hintergründe erörtert werden.
- c) Daraufhin geht es um die Erarbeitung von Lösungsstrategien. Hierfür können erst einmal lose Ideen gesammelt werden. An dieser Stelle kann offen und kreativ assoziiert werden, sodass auch scheinbar abwegige Ideen geäußert werden können.

Während dieser gesamten Phase beobachtet FE die Gruppe, hört aufmerksam zu und macht sich gegebenenfalls Notizen. FE steigt nicht ins Gespräch ein und sitzt etwas außerhalb.

(circa 20 Minuten)

- d) Nun setzt sich FE wieder zur Gruppe und die Moderation versucht mit Fragen herauszuarbeiten, was für FE hilfreich war und zur Problemlösung beitragen kann. Es können folgende Fragen gestellt werden: „Was vom Gesagten kannst du annehmen?“, „Was hat dir gefallen?“, „Wie ging es dir damit?“, „Wie kannst du dir vorstellen, weiter vorzugehen?“

Möglicherweise gelingt es FE, aus dem Gespräch eine konkrete Handlungsoption abzuleiten und zu formulieren. Die Gruppe hört dabei aufmerksam zu.

(circa 10 Minuten)

Phase 3

In der letzten Phase ist Raum für Feedback zum Verlauf und der Atmosphäre der Praxisberatung. Hier kann die Moderation fragen: „Möchtest du der Gruppe noch etwas mitteilen?“ Wichtig ist, dass in dieser Phase keine inhaltliche Auseinandersetzung mehr stattfindet. Es ist möglich, ein weiteres Treffen zu vereinbaren, an dem geschaut wird, ob FE das Problem tatsächlich bearbeiten konnte.

(circa 5 Minuten)

Quelle: Der Text orientiert sich am Beitrag „Praxisberatung in der Gruppe“, in: Verbund „Bildungsberatung und Kompetenzentwicklung“ (Hg.): Bildungsberatung & Kompetenzentwicklung. Praxisbegleitende Weiterbildung für in der Beratung Tätige.

Diesen Reader haben die Berater/-innen und Projektmitarbeitenden im Rahmen der gleichnamigen von den Regionalen Qualifizierungszentren (RQZ) angebotenen Weiterbildung erhalten.

Anhang 6

Verweisbogen der Beratung an der KVHS Groß-Gerau

Datum Erstberatung:	Datum Folgeberatung:	Beratungsstelle KVHS:	Berater/-in KVHS:
Name:		Vorname: <input type="checkbox"/> w <input type="checkbox"/> m	
Adresse:			
Geburtsdatum:	Nationalität:	Ggf. Aufenthaltsstatus:	
Ggf. Sprachkenntnisse:			
Ggf. Kursnummer/Maßnahme:			
E-Mail-Adresse und Telefon:			
Familienstand:			
verheiratet <input type="checkbox"/>			
ledig <input type="checkbox"/>			
Kinder <input type="checkbox"/>			
alleinerziehend: <input type="checkbox"/>			
Kinderbetreuung vorhanden: <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein			
Vereinbarungen:			
Beratungsanliegen:			
Beratungsziel:			

Einwilligung zur Erhebung und Übermittlung von Daten

Datenschutzerklärung, ggf. mehrsprachig

- Beratungsstelle für Weiterbildung und berufliche Perspektiven (BWB)
- Arbeits- und Qualifizierungsberatung
- Gesundheitsberatung
- Sprachberatung

Datum, Ort

Unterschrift

Der gemeinsam genutzte Verweisbogen soll eine mögliche Verweisberatung der Ratsuchenden an ein anderes Beratungsfeld erfassen und strukturieren. Der Bogen soll als Ergänzung zu den bereits vorhandenen spezifischen Erfassungsbögen der jeweiligen Fachbereiche dienen und von den Ratsuchenden an die weitergeleitete Stelle mitgebracht werden.

Anhang 7

„Aufgaben-Check“: Formalitäten im Berater/-innen-Team

Initiator/-innen von Netzwerken oder Arbeitsgruppen stehen vor der Aufgabe, „(...) zwei Grundgegebenheiten eines Netzwerkes dauerhaft in eine ausgeglichene Balance zu bringen, nämlich Dynamik und Struktur“ (Hohmann/Knoll u. a. o. J.: 3). In diesem Sinne sollen nachfolgend „Spielregeln“ als eine Art Leitfaden vorgeschlagen werden, den das Berater/-innen-Team in künftig stattfindenden hausinternen Workshops überprüfen, ausarbeiten und ergänzen soll und der der Zusammenarbeit Struktur verleihen soll. Diese angestrebte Ausarbeitung richtet sich in letzter Instanz natürlich nach den allgemeinen Arbeitsvorgaben und Regeln, die die übergeordnete Institution, die KVHS Groß-Gerau, vorgibt.

• Rolle und Steuerung

Das Steuerungsduo hat die fortschreitende Arbeit des Berater/-innen-Teams im Blick. Es organisiert Workshops und kollegiale Austausche, legt die entsprechenden Termine und Inhalte fest. Dabei richtet es sich nach den jeweiligen Arbeitskapazitäten der Mitglieder innerhalb des Berater/-innen-Teams sowie deren fachbereichsinternen Vorgaben und bespricht gemeinsam mit ihnen den möglichen Turnus und Umfang dieser Treffen.

• Kommunikation und Informationsfluss

Die Kommunikation und der Informationsfluss finden auf verschiedenen Ebenen statt: Die Kommunikation zwischen Steuerungsduo und Berater/-innen verläuft, neben der direkten Kommunikation während der Treffen, maßgeblich per Mail und über die sogenannte VHS-Cloud, einer VHS-internen Kommunikations-Plattform. Hier können sich die Mitglieder der Gruppe in Anlehnung an ein soziales Netzwerk in Chats über Themen und Arbeitsprozesse austauschen, Artikel sowie Protokolle posten, sich in Online-Konferenzen treffen und Termine einsehen. Alle Teammitglieder haben einen Zugangs-Account und sind im Umgang mit dem Programm vertraut.

Darüber hinaus kommuniziert das Steuerungsduo die fortschreitenden Arbeitsergebnisse des Teams und dessen Mitglieder in Kooperationstreffen an die Steuerungsteams der am Projektvorhaben beteiligten VHS Wiesbaden und VHS Frankfurt. Innerhalb der KVHS Groß-Gerau berichtet die steuernde Fachbereichsleitung in den Fachbereichskonferenzen über diesen Prozess.

• Dokumentation

Die gemeinsam verabredeten Formalitäten und Workshop-Ergebnisse werden durch das Steuerungsduo in Form von Leitlinien und Protokollen schriftlich festgehalten und zeitnah per Mail und VHS-Cloud an das Berater/-innen-Team versendet. Tagesordnungspunkte für künftige Treffen werden im Vorhinein durch das Steuerungsduo an die Teilnehmenden versendet. Diese Punkte können durch Anliegen der anderen Berater/-innen ergänzt werden.

• Entscheidungsfindung

Das Netzwerk ist nicht hierarchisch aufgebaut und gibt bei Bedarf Raum für Diskussionen und gemeinsame Entscheidungsfindungen.

- **Außendarstellung**

Alle Beratungsangebote werden bereits auf der Website der KVHS Groß-Gerau dargestellt. Das Berater/-innen-Team arbeitet am Entwurf und der Umsetzung einer gemeinsamen Beratungsbroschüre für externe Netzwerks- und Kooperationspartner, um diese umfassend und gebündelt über die Beratungsangebote der KVHS Groß-Gerau zu informieren. Ein gemeinsamer Beratungsflyer ist bereits erarbeitet worden, um die Beratungsangebote kundenfreundlich nach außen hin zu kommunizieren.

Anhang 8

Flyer der Beratungsangebote an der KVHS Groß-Gerau (Vorderseite)

Gesundheitsberatung

Bildungs- und Beratungszentrum der KVHS (Erdgeschoss)
Wasserweg 2, 64521 Groß-Gerau

Nach Terminvereinbarung

Tel.: 06152/1870-0
Mail: info@kvhsgg.de

Allgemeine Gesundheitsberatung, Information und Unterstützung zu Themen der

- Ernährung (Übergewicht, Allergien, Arthrose, vegane und vegetarische Ernährungsformen, Super-Foods)
- Bewegung (Gelenkschmerzen und Arthrose, Muskelverspannungen, Rückenschmerzen, Herz-Kreislauftraining)
- Erholung (Stressminderung, gesunder Schlaf, Stärkung des Immunsystems)

Beratungsteam aus Ernährungs- und SportwissenschaftlerInnen

Koordination:
Gabriele Wasmuth
Dipl. Ernährungswissenschaftlerin, MBSR Achtsamkeitstrainerin, Qi-Gong Lehrerin

Kontakt / Infos

Kreisvolkshochschule Groß-Gerau
Bildungs- und Beratungszentrum
Wasserweg 2
64521 Groß-Gerau
www.kvhsgg.de

Die KVHS Groß-Gerau arbeitet im Projekt „VHS - Ort für Bildung und Beratung“ (gefördert durch den Hessischen Weiterbildungspakt) intensiv an einem Ausbau der Beratungsleistungen in allen Fachbereichen. Nähere Informationen bei der Projektleitung:
Gabriele Mirsch,
E-Mail: gabriele.mirsch@kvhsgg.de

Gefördert aus Mitteln des Landes Hessen im Rahmen des Weiterbildungspakts



Bildungs- und Beratungszentrum Wasserweg

Wir beraten Sie qualifiziert und kompetent!



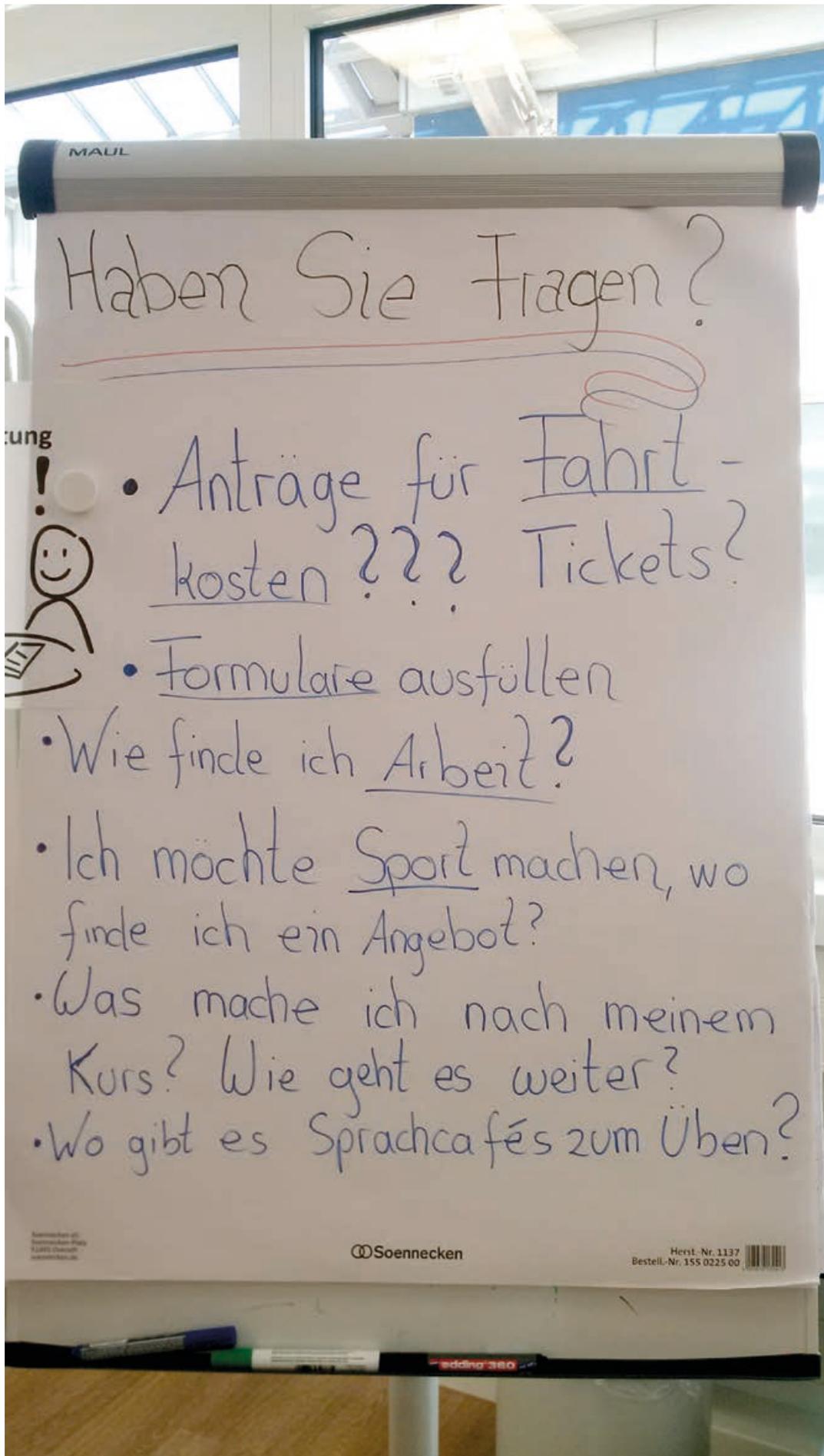
Flyer der Beratungsangebote an der KVHS Groß-Gerau (Rückseite)

Beratungsstelle für Weiterbildung und berufliche Perspektiven	Sprachberatung	Arbeits- und Qualifizierungsberatung für Neuzugewanderte und Geflüchtete
<p>Bildungs- und Beratungszentrum der KVHS (Erdgeschoss) Wasserweg 2, 64521 Groß-Gerau</p>	<p>Bildungs- und Beratungszentrum der KVHS (1. Stock) Wasserweg 2, 64521 Groß-Gerau</p>	<p>Bildungs- und Beratungszentrum der KVHS (1. Stock) Wasserweg 2, 64521 Groß-Gerau</p>
<p>Nach Terminvereinbarung</p>	<p>Öffnungszeiten Montag, Donnerstag, Freitag 9:00 - 12:00 Uhr Mittwoch 13:00 - 17:00 Uhr</p>	<p>Nach Terminvereinbarung</p>
<p>Tel.: 06152/1870-0 Mail: info@kvhsgg.de</p>	<p>Tel.: 06152/1870-400 Mail: sprachenzentrum@kvhsgg.de</p>	<p>Tel.: 06152/1870-444 Mail: hamza.boutemin@kvhsgg.de krisztina.gaal@kvhsgg.de</p>
<p>Beratung, Information und Unterstützung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Übergangsprozesse • Berufliche Orientierung • Fort- und Weiterbildung • Bewerbungsmanagement • Anerkennung ausländischer Abschlüsse • Fördermittel • Bildungsprämie (www.bildungspraemie.info) 	<p>Beratung, Information und Unterstützung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Einstufung / Umstufung • Kursauswahl • Lernberatung • Prüfungen • Zertifizierung von Sprachkenntnissen • Auskunft und Verweisberatung • Fördermöglichkeiten • Kinderbetreuung • Zusatzmöglichkeiten (Integrationskurse, Kurse für Geflüchtete, Deutb) • Fragen zur Einbürgerung 	<p>Beratung, Information und Unterstützung begleitend zu den Sprachkursen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entwicklung einer beruflichen Perspektive im Anschluss an den Sprachkurs • Berufliche Neuorientierung • Bewerbungsunterlagen erstellen • Bewerbungsgespräche vorbereiten • Tipps zur Praktikums- oder Ausbildungsplatzsuche • Anerkennung ausländischer Abschlüsse • Auskunft und Verweisberatung • Spezielle Förderprogramme
<p>Judith Pekol Ethnologin, Pädagogin (M.A.), Profipass-Beraterin, ZRM®, Weiterbildung in Bildungsberatung und Kompetenzentwicklung (ROZ) Beratung kann auch in Englisch durchgeführt werden.</p> <p>Einmal im Monat werden Termine in Gernsheim, Morfelden-Walldorf und Keiserbach angeboten.</p>	<p>Weiterbildungslehrer/innen: qualifizierte Sprachpädagog/innen</p> <p>Wir bieten regelmäßig dezentrale Beratungstermine im Kreis an: kvhsgg.de/beratung/sprachberatung</p> <p>Beratung kann auch in Arabisch, Russisch, Ungarisch, Spanisch, Französisch oder Englisch durchgeführt werden.</p>	<p>Hamza Boutemin Interkulturelle Germanistik (M.A.), Pädagoge für DaZ und Grundbildung Beratung kann auch in Arabisch oder Französisch durchgeführt werden.</p> <p>Krisztina Gaal qualifizierte Lehrerin für DaF, DaZ, Alphabetisierung und Grundbildung Beratung kann auch in Ungarisch durchgeführt werden.</p>

Anhang 9

Bilder der Bedarfserhebung im NWZ





Anhang 10

Flyer der Beratung für Teilnehmende mit sehr niedrigen Deutschkenntnissen an der VHS Frankfurt (Vorderseite)

vhs Volkshochschule
Frankfurt am Main

Beratungsstelle für Teilnehmende der Deutschkurse an der VHS



Was?

- Information
- Hilfe
- Orientierung und Perspektiven

Die Beratung ist individuell, kostenlos und vertraulich.

Wann?

- **Offene Sprechstunde**
Montag und Donnerstag, 10 – 13 Uhr
- **Nach Terminvereinbarung**
E-Mail: abdelkarim.assakali.vhs@stadt-frankfurt.de

Wo?

VHS-Zentrum Nord
Nordwestzentrum, Tituscorso 7, 60439 Frankfurt a.M.

Kontakt

Abdelkarim Assakali
Telefon: 069 212-70091
E-Mail: abdelkarim.assakali.vhs@stadt-frankfurt.de



Gefördert aus Mitteln des Landes Hessen im Rahmen des Weiterbildungspakts.

Flyer der Beratung für Teilnehmende mit sehr niedrigen Deutschkenntnissen an der VHS Frankfurt (Rückseite)

Beratungsstelle für Teilnehmende der Deutschkurse an der VHS

Information

- zu VHS-Kursen und VHS-Lernangeboten
- zu Sprachprüfungen und Zertifikaten Deutsch als Fremdsprache (DaF)

Die Beratung
ist individuell,
kostenlos und
vertraulich.

Hilfe

- beim Umgang mit Behörden, z.B. Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF) und Ausländerbehörde
- beim Verstehen von Briefen und behördlichen Schreiben
- beim Ausfüllen von Formularen und Anträgen von Jobcenter, Agentur für Arbeit, Jugend- und Sozialamt, Wohnungsamt, BAMF etc.

Orientierung und Perspektiven

- Betrachtung Ihrer persönlichen Lernvoraussetzungen
- Gemeinsames Erarbeiten von Zielen

Sprechen Sie mich an!

Abdelkarim Assakali

Telefon: 069 212-70091

E-Mail: abdelkarim.assakali.vhs@stadt-frankfurt.de

Ich spreche Deutsch,
Arabisch, Berberisch,
Englisch und Französisch.



Volkshochschule Frankfurt a.M.

Sonnemannstraße 13, 60314 Frankfurt a.M.

Anhang 11

Aufgabenprofil zur Durchführung eines Schreibbüros (ohne Beratungsaufgaben)

Position Schreibbüro für Teilnehmende/Interessierte mit geringen Deutschkenntnissen und/oder Alphabetisierungsbedarf

Angesiedelt bei Kundenservice (ähnlich Infopoint/Clearing), DaF (ähnlich Clearing/Servicebüro) oder in der Projektabteilung

Studierende, andere Externe, per Minijob, Praktikant/-innen mit Vorerfahrung (Bachelor EW oder Ähnliches), Mitarbeitende der oben genannten Stellen mit Zusatzaufgaben

Ziele Deutschkursteilnehmende/-interessierte mit Schreibschwierigkeiten erhalten Informationen zu Abläufen, Fristen sowie Anlaufstellen und Ansprechpartnern innerhalb und außerhalb der VHS rund um den Deutschkurs sowie ...

... korrekt ausgefüllte Formulare, um Verzögerungen, Rückläufe und allgemein Nachteile, Verzögerungen und Mehrarbeit zu vermeiden.

Kursleitende werden entlastet

Aufgaben Informierung der Teilnehmenden zu Abläufen, Fristen sowie Anlaufstellen und Ansprechpartner/-innen innerhalb und außerhalb der VHS rund um den Deutschkurs

Erstellen von versandfertigen Dokumenten wie Fahrtkostenanträgen, Integrationsanträgen und so weiter Durchführung von Kursbesuchen zur Bewerbung des Angebotes und Informierung bei Bedarf

Unterstützung bei der Kommunikation zwischen Teilnehmer/-in – HPM – Kursleitende – Kundenservice – HVM

Dokumentation der Arbeit nach einem vorgegebenen System

Anforderungsprofil (Kompetenzen)

Persönlich Organisationsbewusstsein, Belastbarkeit, Flexibilität

Sozial Kommunikationsfähigkeit, Wertschätzung, Kooperationsfähigkeit, Kontaktfähigkeit, Empathiefähigkeit

Fachwissen BAMF-Richtlinien; Formulare, Anträge und andere Dokumente rund um den Deutschkurs, interne Abläufe, insbesondere DaF und Kundenservice

Eventuell: Information und Kommunikation: Teilnahme am Fachteam Beratung, Routine mit DaF/KS, Aufbereitung statistischer Daten

Bewertungsmaßstäbe: Zielvereinbarung, Indikatoren Quantität/Qualität

Anhang 12

Marketing-Mix: „5 P“

PRODUCT

(Produkt-/Leistungspolitik)

Worin besteht das Wertangebot? Wie sollte das Beratungsangebot beschaffen sein, damit es die Kund/-innenbedürfnisse erfüllt?

- Ist das Profil/die Definition des Beratungsangebots kernprägnant dargestellt?
- Welchen Nutzen bietet das Beratungsangebot dem/der Kund/-in?
- Stimmigkeit des Beratungsangebots mit Betriebszweck/Leitbild der Organisation?

PRICE

(Preispolitik)

Wie sind die Gebühren gestaltet?

- Zu welchem Preisbereich gehört das Beratungsangebot? (niedrig, mittel, hoch)
- Preise der Mitbewerber
- Zahlungsfähigkeit/-bereitschaft der Zielgruppe
- Preistransparenz

PLACE

(Distributionspolitik)

Auf welchem Weg kommt das Beratungsangebot zur Zielgruppe?

- Angebotsorte (zentral/dezentral, Gebäude und Räume, Erreichbarkeit, Lebensqualität und Begleitnutzen von Zusatzräumen wie Café, Leseecke, Foyer, Kinderbetreuung)
- Angebotszeiten (vormittags, nachmittags, abends, Wochentag, Wochenende)
- Anmeldungsmöglichkeiten (schriftlich, persönlich, telefonisch, spontan)

PROMOTION

(Kommunikationspolitik)

Wie tritt das Beratungsangebot in Erscheinung? Wie erfährt der/die Kund/-in vom Beratungsangebot?

- Werbung (Programm, Flyer, Plakate, Veranstaltungsankündigungen in der Presse, Anzeigenschaltung, Give-aways)
- Öffentlichkeitsarbeit (Netzwerkarbeit, Pressearbeit, Tag der offenen Tür, Fachveranstaltung, Webseite, Videoproduktion)
- Weitere Kommunikationswege (Multiplikatoren für das Angebot)
- Corporate Identity (leitbildorientiertes Selbstverständnis wird nach innen und außen gelebt)

PEOPLE

(Personalpolitik)

Der besondere Stellenwert des Personals. Ohne passende Mitarbeitende keine gute Dienstleistung.

- Welche Qualifikation, Kenntnisse, Kompetenzen sollten Beratende mitbringen?
- Was trägt zur Mitarbeiter/-innenbindung an einer Einrichtung bei? (Personalentwicklung, Qualifizierungsmaßnahmen, interessantes Aufgabenspektrum, Führungs- und Unternehmenskultur, Betriebsklima, Fehler- und Feedbackkultur, Teamgeist, Wertschätzung)
- Entgelt

Stichwortverzeichnis

Alphabetisierungskurse 10, 52f., 64f., 71–76, 102

Anliegen (in der Beratung) 8, 10, 14, 16, 32, 35, 37, 39, 41–45, 50, 52, 59, 61–67, 69, 71, 73–77, 79, 83f., 86f., 94, 123, 125

Ansprachestrategie/Bewerbung des Angebots 8, 15, 35, 60, 67, 70, 76–78, 85, 95f., 101f., 104, 107, 136

Bedarfserhebung 8, 64f., 131–134

(Berater/-innen-)Rolle 7, 17, 28, 30, 44, 68, 94

Beratungserfolg 19, 24, 74f., 110

Beratungsverständnis 7, 11, 19, 25–33, 35, 39, 41–45, 47, 89, 94, 111–118

DeuFö-Kurse 51f., 54–59, 61f., 78f., 102, 106

Deutschkurssystem der VHS 8, 51–55, 58, 61

Dokumentation 7, 14f., 17, 19, 22–25, 29, 108–110, 127, 136

Erfahrungen und Handlungsempfehlungen 17, 29, 34, 38, 46f., 50, 63, 77, 87, 97

Evaluation 7f., 14, 19, 22–25, 29, 42, 50, 61–63, 70

Fortbildung (für Berater/-innen) 7f., 11, 19, 28, 34, 39–47, 87, 103, 105, 108

Kollegialer Austausch 7, 12, 19, 22, 35, 38, 46, 49f., 123f., 127

Konzeptentwicklung 8, 17, 59, 67f.

Kooperation 15, 28f., 34, 39, 63, 91f., 96f., 101–103, 105, 107, 128, 136

Marketing 8, 11, 15, 17, 26, 38, 56, 60, 88–97, 122, 137

Methoden (der Beratung) 22, 34, 50, 65f., 68–71, 76, 123

Netzwerk(e) 7f., 34–37, 49, 78–83, 87, 92, 96, 104, 107, 127f., 137

Professionalisierung/Professionalität 10f., 20, 28, 89

Qualitätsentwicklung/Qualitätsmanagement 7, 11, 19–29

Sprachbarriere in der Beratung 8, 68–70, 75, 121

Sprache/Körpersprache in der Beratung 68–70, 75f., 82, 123

Verweisberatung 35, 57, 59, 61, 67, 74f., 83, 102, 104, 125f.

Visualisierung 44, 70f.

Workshops 12, 22–24, 27–29, 33–35, 38f., 49f., 56–58, 62–66, 94, 127f.

Zusammenarbeit (intern) 8, 12, 37, 49–51, 57, 63, 75–77, 127



Volkshochschule
Frankfurt am Main



Volkshochschule
Wiesbaden e.V.



Kreisvolkshochschule
Groß-Gerau

Praxisordner Beratung

Themen, Vorgehensweisen, Erfahrungen