

GuideMe! Quality Tool Box für TrainerInnen und BeraterInnen

Autor: Alfred Fellingner

Projekt:



www.guideme.at

Leonardo da
Vinci



Education and Culture DG

Lifelong Learning Programme

AMS Österreich



BMASK



Wien,

15.1.2011

1 Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung auf individueller Ebene

Im Folgenden sollen einige Instrumente, die typischer Weise zur Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung auf individueller Ebene für Bildungs- und BerufsberaterInnen einsetzbar sind, vorgestellt werden.

Qualitätssicherung und -entwicklung bedeutet immer, auch auf individueller Ebene, dass es dafür Ressourcen (Zeit, Geld, Kompetenzaufbau zu Methoden und Instrumenten etc.) braucht. Daher sind gerade für die Qualitätssicherung auf individueller Ebene, Methoden geeignet,

- „die möglichst einfach und leicht durchführbar sind und daher niederschwellig sind
- die bereits bestehenden Strukturen und Institutionen nutzen bzw. daran anknüpfen
- die einen großen, erkennbaren Nutzen für die Beteiligten haben“¹.

2 Supervision

Supervision ist ein traditionelles Verfahren der Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung der beruflichen Arbeit, vor allem, aber nicht nur, eingesetzt in psychosozialen Berufsfeldern.

Unter Supervision wird weitläufig wie aus Definitionen und Beschreibungen aus der Literatur, Berufsverbänden etc. hervorgeht, eine

„Beratungsmethode zur Reflexion der beruflichen Arbeit mit dem Ziel der Förderung der

- persönlichen Entwicklung (Erweiterung des Wissens über sich und die eigene Wirkung auf andere)
- Beziehungs- bzw. Arbeitsgestaltung mit relevanten Umwelten (Arbeitswelt versus Privatleben; Vorgesetzten, KollegInnen, KundInnen, ...)
- strukturellen Entfaltung (Rollen, Positionen, Funktionen, Aufgabenbewältigung des Einzelnen im beruflichen System)
- methodischen und instrumentellen Entfaltung (Verbesserung von Kenntnissen und Fertigkeiten hinsichtlich des beruflichen Feldes, der Diagnose und Bewältigung von Arbeitsproblemen, Krisenmanagement) verstanden“.²

Die Österreichische Vereinigung für Supervision (ÖVS) definiert Supervision wie folgt: Supervision ist eine spezifische Beratungsform, die in beruflichen Angelegenheiten begleitend und unterstützend von Menschen genutzt wird. Unter Anleitung einer Supervisorin/eines Supervisors werden Fragen und Themen, die sich aus den Anforderungen des Berufs ergeben, reflektiert, geklärt und zukünftige alternative Handlungsmöglichkeiten erarbeitet.³

¹ Gaiswinkler/Roessler 2007, Seite 4.

² Belardi 2002, Seite 50.

³ Vgl. www.oevs.or.at [Stand 10.1.2011].

Zur Ergänzung sei auch die Definition der Deutschen Gesellschaft für Supervision e.V. (DGSv) erwähnt:

- ist ein Beratungsformat, das zur Sicherung und Verbesserung der **Qualität** beruflicher Arbeit eingesetzt wird
- dient grundsätzlich der Entwicklung von **Personen** und **Organisationen**
- betrachtet personale, interaktive und organisationale Aspekte
- bezieht sich auf Kommunikation und Kooperation im Kontext **beruflicher Arbeit**
- ist **Reflexion** und keine Instruktion, ist gemeinsame Erörterung eines Problems, keine Schulung, kein Training⁴

3 Intervision

Intervision oder auch kollegiale Fallbesprechung, kollegiale Beratung, Peer-Supervision, Supervision ohne definierte/n SupervisorIn genannt ist

„eine Möglichkeit konkrete Praxisprobleme des Berufsalltags in einer Gruppe Gleichrangiger zu reflektieren und gemeinsam Lösungen zu entwickeln. [...] In regelmäßigen Sitzungen kommt die Gruppe zusammen, und die einzelnen Mitglieder beraten sich wechselseitig“. Die TeilnehmerInnen profitieren „von den Erfahrungen und der Kreativität der anderen. Die Beratung erfolgt jeweils gezielt [...] und sie hat einen festen Ablauf.“⁵

Es gibt unterschiedliche Modelle der Intervision. Anbei seien folgende zwei Modelle, Balint-Gruppen-Modell und Intervisionsstern, genannt.

Balint-Gruppen-Modell

„Die Grundidee der Balintgruppen-Arbeit ist die Erweiterung der Freudschen „freien Assoziation“ für die Beratungsarbeit in Gruppen: Ein/e TeilnehmerIn schildert seinen/ihren „Fall“, alle hören zu. Dann schweigt der/die TeilnehmerIn, während alle anderen frei drauflos assoziieren: Bilder, Hypothesen, Ideen, sinnvolle oder auch unsinnig scheinende, alles gehört dazu.

Nach einer gewissen Zeit fasst der/die BeraterIn die Assoziationen zu möglichen Deutungen und Erklärungen zusammen. Erst jetzt nimmt der/die TeilnehmerIn, um deren/dessen Fall es ging, zu all dem Stellung. Aus dieser Grundidee haben sich im Laufe der Jahre verschiedene Varianten der Intervision bzw. kollegialen Fallberatung entwickelt.“⁶

Das Balint-Gruppen-Modell ist geeignet für Gruppen zwischen 5 und 10 TeilnehmerInnen

Setting

Jemand aus der Gruppe hat ein Anliegen, eine Person aus der Gruppe übernimmt die Moderationsrolle (achtet auf Struktur, Zeit, wertschätzenden Umgang etc.) und die anderen TeilnehmerInnen übernehmen die Rolle von BeraterInnen. Die Gruppe sitzt im Halbkreis dem/r FallbringerIn und dem/r ModeratorIn gegenüber.

⁴ Vgl. <http://www.dgsv.de/> [Stand 10.1.2011].

⁵ Inhelder 2006, Seite 30.

⁶ Reichel/Rabenstein 2001, Seite 54.

Ablauf

Problemdarstellung	Fallschilderung bzw. Anliegenschilderung durch FallbringerIn
Fragerunde	Die TeilnehmerInnen stellen Fragen, um mehr Information über den Fall zu bekommen
Assoziationsrunde	Die TeilnehmerInnen melden an den/die FallbringerIn, Assoziationen, Bilder, Gefühle etc., die bei ihnen durch die Fallschilderung auftauchen (noch keine „kopfmäßigen“ Erklärungen oder Theorien! an dieser Stelle)
kurze Stellungnahme	Der/Die FallbringerIn kommentiert kurz diese Assoziationen, Bilder, Gefühle etc.
Hypothesenrunde	Die TeilnehmerInnen formulieren Hypothesen (mögliche Erklärungen, Theorien etc.) zum Fall
kurze Stellungnahme	Der/Die FallbringerIn kommentiert kurz die Hypothesen (z.B. nimmt Stellung zu manchen Aussagen, klärt Missverständnisse, sagt, was neu und interessant ist etc.)
Lösungsrunde	Die TeilnehmerInnen formulieren Lösungsideen zu dem Anliegen
Abschluss	Abschlussstatement durch FalleinbringerIn, FallbringerIn bedankt sich

Sehr häufig werden Phase 3 und 4 übersprungen bzw. werden die Phasen 2 und 4 zusammengefasst bzw. nicht explizit getrennt.

Intervisionsstern

Der Supervisionsstern hat einen ähnlichen Ablauf wie die Balint-Gruppenarbeit ist aber viel strukturierter. Diese Methode ist geeignet für Gruppen zwischen 8 und 20 TeilnehmerInnen

Setting

Die Gruppe sitzt im Halbkreis dem/r FallbringerIn und dem/r ModeratorIn gegenüber.

Regeln

- Es geht streng reihum.
- Jede/r hat pro Runde nur eine Frage/Intervention/Bemerkung.
- Diese Wortmeldung soll möglichst knapp und präzise sein.
- Es gibt keine Zusatzfragen oder Nachhaken.
- Die Person, die an der Reihe ist kann auch weitergeben
- Die Moderation achtet auf die Einhaltung der Regeln

Ablauf

Problemdarstellung	Fallschilderung bzw. Anliegenschilderung durch FallbringerIn
Fragerunde zur Information	Die TeilnehmerInnen stellen je eine knappe und präzise Frage, um mehr Information über den Fall zu bekommen
Weitere Fragerunde zur Information	Bei Bedarf gibt es eine zweite oder auch dritte Fragerunde
Hypothesenrunde	Die TeilnehmerInnen formulieren je eine Hypothese zum Fall
Weitere Hypothesenrunde	Bei Bedarf gibt es eine zweite oder auch dritte Hypothesenrunde
kurze Stellungnahme	Der/Die FallbringerIn kommentiert kurz die Hypothesen
Lösungsrunde	Die TeilnehmerInnen formulieren Lösungsideen zu dem Anliegen, z.B. in der Art und Weise: Ich rate dir ...
Weitere Lösungsrunde	Bei Bedarf gibt es eine zweite oder auch dritte Lösungsrunde
Warnungen	Die TeilnehmerInnen formulieren Warnungen zu dem Anliegen. Auf keinen Fall würde ich ...
Abschluss	Abschlussstatement durch FalleinbringerIn, FallbringerIn bedankt sich

Bei beiden Methoden ist es wichtig, die Rückmeldungen als mögliche Vorschläge zu sehen und der/dem FalleinbringerIn obliegt es, das eine oder andere aufzunehmen oder auch zu verwerfen!

4 Qualitätsentwicklungsgespräch

Das Qualitätsentwicklungsgespräch ist eine Methode, die der Schweizer Berufsverband für Supervision, Coaching und Organisationsberatung für seine Mitglieder zur Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung entwickelt hat.⁷

Es besteht aus einem regelmäßigen Fachdiskurs mit mindestens 2 weiteren BeraterInnen über das persönliche Qualitätsportfolio und die Orientierung an den berufsethischen Richtlinien des Berufsverbands.

Das Qualitätsportfolio umfasst sämtliche Dokumente (Grundlagen, Konzepte, Nachweise, Formulare usw.) und gegebenenfalls weitere eigene Elemente, beispielsweise zu Lehrtätigkeiten, Fachpublikationen, Netzwerken u.a.m.

⁷ REGLEMENT ZUR QUALITÄTSSICHERUNG UND QUALITÄTSENTWICKLUNG BEI BERATERINNEN UND BERATERN BSO. Siehe auch <http://www.bso.ch/>

Die einzelnen 5 Portfolio-Elemente sind wie folgt definiert:

- Beratungskonzept (welche Grundhaltung, welcher Theoriebezug etc. liegt dem beraterischen Handeln zu Grunde)
- Kontraktverfahren (welche und wie werden Ziele vereinbart bzw. Vereinbarungen getroffen etc.)
- Evaluation und Feedback der Kundinnen/Kunden (bezüglich Zufriedenheit, Zielerreichung, Effektivität, ...)
- Reflexion des beraterischen Handelns und der laufenden Beratungsprozesse (wird regelmäßige Intervision, Supervision etc. in Anspruch genommen ...)
- Weiterbildung (bildet sich der/die BeraterIn regelmäßig in Seminaren, Tagungen etc. weiter)

Nach dem dieses Instrument für die Qualitätssicherung und -entwicklung von selbständigen BeraterInnen entwickelt wurde, könnte dieses in adaptierter Form bei Beibehaltung des Qualitätsportfolios, zum Beispiel im Rahmen eines MitarbeiterInnengesprächs etc., auch für angestellte BeraterInnen eingesetzt werden.

5 Selbstevaluierungsbögen

Bei Selbstevaluierungsbögen handelt es sich um (teil)standardisierte Fragebögen zur Selbstreflexion, die am Ende von Schulungs-/Beratungsprozessen von den BeraterInnen bzw. auch den zu Beratenden ausgefüllt werden und einen Reflexionsprozess bei den BeraterInnen starten sollen.

„In ihrem Lehrbuch zur ‚Beratung in Bildung und Beruf‘ stellen Ertelt und Schulz zwei Fragebögen mit geschlossenen Antwortvorgaben zur Verfügung (Ertelt & Schulz 1997, S. 403ff.; s.a. Anhang 3). Mit dem ersten kann die Selbsteinschätzung der Beraterin und des Beraters, mit dem zweiten die der Ratsuchenden erfasst werden. Bei dieser Art der Erhebung handelt es sich um einen pragmatischen Vorschlag für eine Evaluation, der leicht auf das spezifische Angebot adaptiert werden kann und mit dessen Hilfe Erkenntnisse zur Qualität des Beratungsprozesses gewonnen werden können.“⁸

⁸ Schiersmann/Bachmann/Dauner/Weber 2008, Seite 54f.

Fragebogen zur Selbsteinordnung der Berater⁹

Bitte kreuzen Sie das entsprechende Kästchen an.

	nicht angemessen	etwas	ausreichend	gut	sehr gut
1. Ich empfangen den Klienten höflich und freundlich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Ich bemühe mich, daß sich der Klient während des ganzen Gesprächs wohlfühlt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Ich habe genügend Zeit für den Klienten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Mein Gesamteindruck der Beratung war ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Meine Einschätzung des Beratungsprozesses					
a) der Klient konnte sich schon zu Beginn wohlfühlen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) ausreichende Erhebung wichtiger Informationen über den Klienten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) eindeutige Klärung des Anliegens des Klienten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Hilfe des Klienten bei der Ein- schätzung der beraterischen Vorgehensweise und der zur Verfügung stehenden Möglichkeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Handlungsplanung mit dem Klienten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Meine Bewertung der von mir in der Beratung angewandten wesentlichen Fähigkeiten:					
a) Fragetechnik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Reflexion der Gefühle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Paraphrasen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Ermutigung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Konkretheit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Informationen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Empathie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

⁹ Schiersmann/Bachmann/Dauner/Weber 2008, Seite 157.

Rückmeldebogen für den Klienten nach der Beratung¹⁰

Bitte kreuzen Sie das entsprechende Kästchen an.

	nicht angemessen	etwas	ausreichend	gut	sehr gut
1. Der Berater begrüßte mich höflich und freundlich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Der Berater gestaltete durch das ganze Gespräch eine angenehme Atmosphäre.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Der Berater nahm sich Zeit für mich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Mein Gesamteindruck von der Beratung war ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Bitte bewerten Sie die folgenden Aussagen über das Vorgehen des Beraters:					
a) Gestaltung einer angenehmen Atmosphäre von Anfang an	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Der Berater fragte nach den wichtigsten Informationen über mich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Mein Anliegen wurde eindeutig erkannt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Der Berater half mir bei der Bewertung der weiteren Vorgehensweise und Hilfen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Der Berater hat mit mir konkrete Schritte geplant.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Wie war die Qualität der Gesprächsfertigkeiten des Beraters?					
a) Fragestellung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Aufgreifen meiner Gefühle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Wiedergabe meiner Aussage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Ermunterung zum Sprechen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Eingehen auf einzelne Aspekte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Informationen geben	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Einfühlungsvermögen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Gaiswinkler und Roessler haben im Rahmen eines Equalprojekts¹¹ einen Selbstevaluierungsfragebogen für SozialarbeiterInnen entwickelt. Dieser soll adaptiert für Berufs- und BildungsberaterInnen folgend dargestellt werden.

¹⁰ Schiersmann/Bachmann/Dauner/Weber 2008, Seite 158.

¹¹ Equal Projekt Donau-Quality mit dem Ziel, Qualitätskriterien für den Bereich Sozialarbeit zu erarbeiten, um Grundlagen für Ausschreibungen nach dem Prinzip BestbieterInnen zu erstellen. Siehe auch <http://www.donau-quality.at/> [Stand 10.1.2011]

Selbstevaluierungsbogen¹²Fragen zur eigenen Beantwortung durch Berufs- und BildungsberaterIn¹³

1. Ziele der KlientInnen
2. Ziele der KlientIn – Ziele meiner Einrichtung/welche Ziele wurden verhandelt?
3. Was war hilfreich/nützlich?
4. Wie habe ich interveniert, durch welche Fragen/Interventionen konnten die KlientInnen gut erreicht werden?
5. Welche Tools/Fragetechniken/Interventionen habe ich verwendet?
6. Wie zufrieden war ich mit dem Beratungsgespräch?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

7. Was habe ich anders gemacht im Vergleich zu früher bei ähnlich gelagerten Fällen?
8. Welche Unterschiede habe ich bemerkt?

- bezogen auf die Reaktionen der KlientInnen
- bezogen auf meine Situation/mein Empfinden

Fragen an Klientin/Klienten direkt am Ende des Gesprächs

9. Wie zufrieden war die KlientIn mit der Beratung?/Abschlussfrage an KlientIn

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

10. Was hätte passieren müssen/müsste noch passieren um einen Punkt höher zu kommen?

¹² Gaiswinkler/Roessler 2007, Seite 8f.

¹³ Im Original lautet die Frage: Fragen zur eigenen Beantwortung durch SozialarbeiterIn.

6 Kollegiale Hospitationen

Selbstevaluation durch Kollegiale Hospitationen meint die kritische Sicht auf das eigene Beratungs- und BeraterInnenverhalten mit Hilfe von KollegInnen. „Kollegiale Hospitationen“ bestehen somit im Besuch von KollegInnen während eines Beratungsgesprächs. Diesem Besuch geht eine gründliche Vorbereitung voraus, in der eine Verabredung über Ziele und Erwartungen der Hospitation und über zu beobachtende und zu analysierende Aspekte getroffen und schriftlich festgehalten werden soll (Hospitationspartnerschaft). Nach der Hospitation kommt es zu einer gemeinsamen Besprechung und Auswertung anhand des im Vorfeld gemeinsam Vereinbarten. Im Folgenden findet sich ein möglicher Beobachtungs- und Selbstevaluierungsfragebogen für eine kollegiale Hospitation.

„Im Auftrag der Bundesanstalt für Arbeit entwickelten Trube und Heimann (2002) ein Instrument zur Beratungs-Qualitäts-Erfassung, kurz: Mit dem sogenannten Rating-Assessment-Bogen lässt sich die Qualität von (Berufs-)Beratungsgesprächen erfassen. Die Bewertenden werden aufgefordert, die Ausprägungen der einzelnen Punkte auf einer sechsstufigen Skala einzuschätzen. Aufgrund der neutralen Formulierungen kann der Bogen sowohl von Beobachterinnen und Beobachtern als auch von der Beraterinnen und Beratern sowie den Ratsuchenden selbst eingesetzt werden. Beispielsweise wird danach gefragt, wie die Bewertenden die ‚räumlich-zeitliche Ressourcen‘ oder die ‚Struktur und Transparenz‘ des Gesprächs einschätzen. Um die Bewertung zu erleichtern, werden in Klammern jeweils Beispiele zu den Items angegeben. Die Besonderheit dieses Instrumentariums liegt darin, dass neben der Einschätzung der Beratungsqualität, also von Ergebnisvariablen, auch der Schwierigkeitsgrad der Beratung, operationalisiert über die Motivation und die Mitarbeit der Ratsuchenden, erfasst wird und die beiden Ergebnisse somit in der Relation zueinander einen höheren Aussagewert erhalten können. Im Sinne der Beurteilungskriterien gehen diese Werte als Input in die Evaluation ein. Idealerweise ist die Beratungsqualität auch in einer schwierigen Situation gut. Der ungünstigste Fall wäre, wenn auch in einer leichten Situation schlechte Qualitätsergebnisse erzielt werden.“¹⁴

¹⁴ Schiersmann/Bachmann/Dauner/Weber 2008, Seite 55f.

Rating-Assessment-Verfahren aus Trube und Heimann 2002¹⁵

Name der Beraterin/Beobachterin bzw. des Beraters/Beobachters:

Datum: Bogen-Nr.:

Name der/des Ratsuchenden:

Name/Ort der Beratungseinrichtung:

Cd. Indikatoren		Einschätzung der Ausprägung	Notizen
Teil A - Detaillierte Einschätzung des Gesprächs		↖optimal suboptimal↗	
Strukturelle Bedingungen			
S. 1	Räumlich-zeitliche Ressourcen (z.B. keine Störungen durch Telefon oder Kollegen, ausreichend Sitzgelegenheiten, angemessener Zeitumfang etc.)	① ② ③ ④ ⑤	
S. 2	Anwendung medialer Ressourcen (z.B. Vorhandensein von Broschüren und Datenbanken, funktionierende Geräte, kompetente Bedienung etc.)	① ② ③ ④ ⑤	
Soziale Kompetenzen			
P. 3	Offenheit und Akzeptanz (z.B. Partnerschaftlichkeit, Freundlichkeit, Unvoreingenommenheit, Respekt etc.)	① ② ③ ④ ⑤	
P. 4	Kommunikation (z.B. verbale und non-verbale Personenzentrierung, Austausch über gegenseitige Wahrnehmungen, Aktives Zuhören etc.)	① ② ③ ④ ⑤	
P. 5	Ganzheitliche Orientierung am Ratsuchenden (z.B. Sammlung umfassender Informationen, entsprechende Methodenauswahl, Ansprechen von Körperhaltung, Gestik und Mimik etc.)	① ② ③ ④ ⑤	
P. 6	Empathie (z.B. Individualität von Emotionen, Einfühlen in emotionale Komponenten und Bedeutungen etc.)	① ② ③ ④ ⑤	

¹⁵ Schiersmann/Bachmann/Dauner/Weber 2008, Seite 160f.

P. 7	Kongruenz (z.B. Er selbst sein, Expertenrolle ausfüllen, Distanz wahren und Nähe zeigen etc.)	①	②	③	④	⑤	
Fachlich-methodische Kompetenzen							
P. 8	Fachkompetenz durch Aus- und Fortbildung sowie Selbstinformation (z.B. aktuelle, sachlich richtige Informationen, präzise Wiedergabe etc.)	①	②	③	④	⑤	
P. 9	Klärung expliziter und impliziter Anliegen (z.B. persönliche Wünsche vs. Wünsche des sozialen Umfelds, Anamnese, Einfühlungsvermögen etc.)	①	②	③	④	⑤	
P. 10	Struktur und Transparenz (z.B. deutliche Ablaufstrukturen, inhaltliche Differenzierungen, zeitliche Begrenzungen, Verdeutlichung des Stands im Berufswahlprozess, Prozesscharakter, Zusammenfassungen etc.)	①	②	③	④	⑤	
P. 11	Ziel- und Handlungsorientierungen (z.B. konkrete Ziel- und Handlungsvereinbarungen, Handlungsstrategien, Aktivierung des Ratsuchenden in der Gesprächsgestaltung, Hausaufgaben, Prüfung optimaler Hilfemöglichkeiten etc.)	①	②	③	④	⑤	
Emotionale Effekte							
W. 12	Entspannung, Sicherheit und Zufriedenheit (z.B. körperliche Entspannung, Lächeln, aufrechte Sitzposition etc.)	①	②	③	④	⑤	
Gesprächsergebnisse							
E.13	Eigenverantwortliche Entscheidungen des Ratsuchenden (z.B. keine vorhergehende Beeinflussung, Willensbezeugungen etc.)	①	②	③	④	⑤	

E.14	Grad der Erreichung eines vereinbarten Ziels (z.B. erhaltene Arbeitgeberadressen, Infomaterial, Perspektiven etc.)	① ② ③ ④ ⑤	
Summe der Ausprägungen von Qualitätsindikatoren (1–14):			
Arithmetisches Mittel Beratungsqualität (Indikatoren 114):		___ /14=___	[$\frac{\sum(1-14)}{14}$]
Teil B - Gesamteinschätzung des Gesprächs			
15.	Schwierigkeitsgrad der Beratung	↖trifft voll zu trifft nicht zu↗	
15.1	Der Ratsuchende war freiwillig bei der Beratung	① ② ③ ④ ⑤	
15.2	Der Ratsuchende hatte sich bzgl. seiner beruflichen Zukunft Gedanken gemacht	① ② ③ ④ ⑤	
15.3	Der Ratsuchende hatte sich auf das Gespräch vorbereitet	① ② ③ ④ ⑤	
15.4	Der Ratsuchende war zur Mitarbeit motiviert	① ② ③ ④ ⑤	
Summe der Ausprägungen (15.1–15.4):			
Arithmetisches Mittel Schwierigkeitsgrad (Items 15.1–15.4):		___ /4=___	[$\frac{\sum(15.1-15.4)}{4}$]
Visuelle Gesamteinschätzung des Beratungsgesprächs			
Arithmetisches Mittel Beratungsqualität		① ② ③ ④ ⑤	
Arithmetisches Mittel Schwierigkeitsgrad		① ② ③ ④ ⑤	
16.	„Wenn ich mir alle Qualitätsindikatoren vergegenwärtige, sehe ich meine Kompetenzen im Bereich: !“		
17.	„Die größten Defizite sehe ich bei mir im Bereich: !“		

7 Literatur

Belardi, Nando (2002): Supervision – Grundlagen, Techniken, Perspektiven. München: Verlag C.H. Beck.

Gaiswinkler, Wolfgang/Roessler, Marianne (2007): Der Lösungsfokussierte Ansatz. Qualität in der Beratung. Selbstevaluierung und Evaluation KlientInnenarbeit. Abrufbar unter: http://www.netzwerkost.at/selbstevaluation_evaluierung.pdf [Stand 10.1.2011]

Inhelder, Olivier (2006): Coaching ohne Coach. In: Swiss Engineering 5/06. Abrufbar unter: http://www.inhelder-consulting.ch/kollegiale_beratung/Koll._Beratung_stz06.pdf [Stand 10.1.2011]

Pühl, Harald (Hg.) (2000): Handbuch der Supervision 2. Berlin: Edition Marhold.

Reichel, Paul/Rabenstein, Reinhold (2001): Kreativ beraten. Münster: Ökotoxia-Verlag.

Schiersmann Christiane/Bachmann, Miriam/Dauner, Alexander/Weber, Peter (2008): Qualität und Professionalität in Bildungs- und Berufsberatung.