

Masterarbeit im Rahmen des Master of Advanced Studies ZFH in Berufs-, Studien- &
Laufbahnberatung

Wie lässt sich gute Beratung messen?

Erstellen einer Evaluation für das BiZ Basel-Landschaft

Eingereicht dem IAP Institut für Angewandte Psychologie,
Departement Angewandte Psychologie der ZHAW

von

Nicolas Schmaeh

am

27.01.2016

Wie lässt sich gute Beratung messen? Erstellen einer Evaluation für das BiZ Basel-Landschaft

Referentin: Susanna Borner

Co-Referentin: lic. phil. Andrea Eller

„Diese Arbeit wurde im Rahmen der Ausbildung an der ZHAW, **IAP Institut für Angewandte Psychologie**, Zürich verfasst. Eine Publikation bedarf der vorgängigen schriftlichen Bewilligung des IAP.“

Abstract

Die vorliegende Arbeit befasst sich mit der Fragestellung, wie sich gute Beratung messen lässt. Ziel hierbei ist es, eine Beratungsevaluation für das Berufsinformations Zentrum (BiZ) Basel-Landschaft zu erstellen. Dieses soll auf theoretischen Beratungsmodellen basieren und mit Erfahrungen aus der Praxis ergänzt werden.

Für die Erstellung einer ersten theoriegeleiteten Evaluation wurden das Microcounseling-Modell, das Berner Beratungsmodell und die informationsstrukturelle Methodik herangezogen. Die in den Modellen aufgeführten Stufen und Schritte dienen als Grundlage für eine erste Version einer Evaluation.

Mittels qualitativer, problemzentrierter Interviews wurde den beiden Fragen nachgegangen, was eine gute Beratung kennzeichnet und wie sich eine Beratung gut evaluieren lasse. Zusätzlich wurde ein erstes Feedback zur erstellten Evaluation eingeholt. Für die Interviews konnten fünf Beratungspersonen und die Stellenleiterin des BiZ Basel-Landschaft gewonnen werden.

Basierend auf der Literatur und der qualitativen Inhaltsanalyse der Interviews wurden Kategorien bestimmt, welche in einer Beratung enthalten sein sollen. Dabei wurden die folgenden fünf Kategorien als wichtige Bestandteile einer Beratung definiert: Beziehung und Anliegen, Informationen sammeln, zielrelevante Berufs- und Bildungsaspekte sammeln, Handlungsphase, Sitzung/Beratung evaluieren. Abschluss der Arbeit bilden eine finale Version einer Beratungsevaluation, welche sich aus Theorie und Praxis zusammensetzt und ein Ausblick, wie die Evaluation weiterentwickelt werden könnte.

Vorwort

An dieser Stelle möchte ich mich bei allen bedanken, die mich im Verlauf dieser Arbeit unterstützt und begleitet haben. Meinen Interviewpartnern und -partnerinnen danke ich herzlich für ihre Zeit und Offenheit. Susanna Borner bin ich für die fachliche Begleitung und die wertvollen Hinweise im Vorfeld äusserst dankbar. Einen grossen Dank geht auch an meine Betreuungsperson aus der Praxis Andrea Eller, welche mir bei Fragen und Problemstellungen immer hilfreich zur Seite stand. Einen letzten Dank geht an Thimo Strutzenberger, welcher sich dem Lektorat annahm und sich mit meiner Arbeit ebenfalls auseinandersetzte.

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	1
2. Theorie	3
2.1 Definition von Beratung	3
2.1.1 <i>Faktoren einer hilfreichen Beratung</i>	3
2.1.2 <i>Berufliche Laufbahnberatung</i>	4
2.2 Beratungsmodelle	5
2.2.1 <i>Das Microcounseling-Modell von Ivey</i>	6
2.2.2 <i>Das Berner Beratungsmodell</i>	8
2.2.3 <i>Die informationsstrukturelle Methodik</i>	11
2.2.4 <i>Kennzeichen einer Beratung</i>	13
2.3 Qualität in der Beratung	15
2.3.1 <i>Methoden zur Qualitätsüberprüfung</i>	15
2.3.2 <i>Qualitätssicherung durch Evaluationen</i>	17
2.3.3 <i>Risiko von Evaluationen</i>	18
2.4 Fragestellungen	18
3. Beschreibung der Institution	20
4. Methode	21
4.1 Die Datenerhebung	21
4.1.1 <i>Problemzentriertes Interview</i>	21
4.1.2 <i>Die Stichprobe</i>	22
4.1.3 <i>Erstellen einer theoriegeleiteten Evaluation</i>	23
4.1.4 <i>Die Datenaufbereitung</i>	25
4.1.5 <i>Die Datenauswertung</i>	26
5. Ergebnisse	28
5.1 Was ist gute Beratung?	28
5.2 Kennzeichen einer guten Beratung	29
5.2.1 <i>Beziehung und Strukturierung</i>	30
5.2.2 <i>Informationen sammeln</i>	31
5.2.3 <i>Zielrelevante Berufs- und Bildungsaspekte erarbeiten</i>	31
5.2.4 <i>Handlungsphase</i>	32
5.2.5 <i>Sitzung/Beratung evaluieren</i>	33

5.3 Evaluation von Beratung.....	33
5.3.1 <i>Wie lässt sich Beratung gut evaluieren?</i>	34
5.3.2 <i>Die letztjährige Evaluation</i>	35
5.3.3 <i>Die theoriegeleitete Evaluation</i>	37
6. Diskussion und Ausblick	40
6.1 Diskussion	40
6.1.1 <i>Was kennzeichnet eine gute Beratung?</i>	40
6.1.2 <i>Wie lässt sich eine Beratung gut evaluieren?</i>	41
6.1.3 <i>Verwendung der Evaluation</i>	44
6.1.4 <i>Stärken und Limitationen der Studie</i>	45
6.2 Ausblick	46
7. Literaturverzeichnis	
8. Anhang	

Abbildungs- und Tabellenverzeichnis

	Seite
Abbildung 1: Strukturiertes Beratungsgespräch nach Ivey	7
Abbildung 2: Das Berner Beratungsmodell (eigene Darstellung)	9
Abbildung 3: Übersicht über die übergeordneten Beratungskategorien (eigene Darstellung)	29
Abbildung 4: Übersicht zur Strukturierung der Verbesserungsvorschläge (eigene Darstellung)	35
Tabelle 1: Übersicht der Kategorien und die zugrundeliegende Beratungsmodelle	13
Tabelle 2: Übersicht über die Interviewpartner/-innen	22
Tabelle 3: Die Kategorien und Items der theoriegeleiteten Evaluation	24
Tabelle 4: Die Kategorien und Items der finalen Evaluation	42

1. Einleitung

In der Beruf-, Studien- und Laufbahnberatung ist es Aufgabe der Beratungsdienste, Personen bei der Bewältigung von Übergängen in der beruflichen Entwicklung zu unterstützen (Busshoff, 2015). Die Ratsuchenden sollen befähigt sein, sich aufgrund der eigenen Kenntnisse über Fähigkeiten und Neigungen zu entscheiden und nicht wegen eines Ratschlags oder der höheren Einsicht einer Beratungsperson. Gemäss Zihlmann (2015) werde hier der Berufsberatung ganz eindeutig die Aufgabe der „Hilfe zur Selbsthilfe“ zugewiesen. Doch wie werden Ratsuchende zu dieser Selbsthilfe befähigt? Welche Elemente sollen in einer Beratung vorhanden sein, damit die Ratsuchenden befähigt werden, die nächsten Schritte alleine in Angriff zu nehmen? In der vorliegenden Arbeit soll diesen Fragen nachgegangen werden.

In der Beruf-, Studien- und Laufbahnberatung ist der Bedarf nach Daten, welche die Ergebnisqualität der Dienstleistungen dokumentieren, gewachsen (Künzli & Zihlmann, 2008). Wie jedoch kann eine Institution eine solche Ergebnisqualität messen? Die Beruf-, Studien- und Laufbahnberatung des Kantons Basel-Landschaft führt zu diesem Zweck jährlich Evaluationen der vergangenen Beratungen durch. In diesen werden die Ratsuchenden einer bestimmten Periode aufgefordert, das Beratungsgespräch nachträglich zu beurteilen. Im Auftrag der Beruf-, Studien- und Laufbahnberatung Basel-Landschaft soll eine bereits bestehende Beratungsevaluation überarbeitet werden. Hierbei soll eine neue Evaluation erarbeitet werden, welche auf theoretischen Modellen aufbauend ist und mit Erfahrungswerten von Fachpersonen ergänzt wird. Die vorliegende Masterarbeit befasst sich mit der Erarbeitung einer solchen Evaluation. Der Arbeit liegen dabei folgende zwei Fragestellungen zu Grunde:

Was kennzeichnet eine gute Beratung?

und

Wie lässt sich eine Beratung gut evaluieren?

Im theoretischen Teil der vorliegenden Arbeit wird daher in einem ersten Schritt auf die Definitionen von Beratung und beruflicher Laufbahnberatung eingegangen. Anschliessend werden drei Beratungsmodelle vorgestellt und notwendige Elemente eines Beratungsprozesses definiert. Diese bilden die Grundlage für eine erste, theo-

riegerleitete Beratungsevaluation. Im zweiten Teil des Theorieteils wird der Frage nach dem Nutzen einer Evaluation nachgegangen.

Im empirischen Teil dieser Arbeit wird mittels qualitativer Untersuchung, durch Interviews mit Berufsberatenden und der Stellenleiterin des BiZ Basel-Landschaft, den beiden Fragestellungen nachgegangen. Hierbei wird die theoriegeleitete Beratungsevaluation vorgelegt und ein erstes Feedback dazu eingeholt.

Im Anschluss werden die Ergebnisse dargestellt und in der Diskussion mit den theoretischen Grundlagen behandelt. Das Endergebnis der Masterarbeit stellt die finale Version der Beratungsevaluation dar, welche in der Diskussion vorgestellt wird. Die Arbeit schliesst mit einem Ausblick zu weiteren Entwicklungsmöglichkeiten einer Beratungsevaluation.

2. Theorie

Das folgende Kapitel ist nach den beiden Fragestellungen was gute Beratung kennzeichnet und wie sich Beratung gut evaluieren lässt aufgebaut. Zu diesem Zweck wird zum Einstieg erläutert, was unter dem Begriff Beratung zu verstehen sei und welche Faktoren ratsuchenden Personen in einer Beratung helfen können. In dem folgenden Abschnitt wird dann spezifischer auf berufliche Laufbahnberatung eingegangen. Aus diesen Abschnitten können erste Hinweise abgeleitet werden, was eine gute Beratung auszeichnet. Im anschliessenden Kapitel werden ausgewählte Beratungsmodelle vorgestellt. Hierbei handelt es sich um das Microcounseling Model von Ivey, das Berner Beratungsmodell und die informationsstrukturelle Methodik. Aus diesen Modellen werden Elemente definiert, welche als Grundlage einer ersten theoriegeleiteten Version der Beratungsevaluation dienen. Im zweiten Teil dieses Kapitels wird auf die zweite Fragestellung zur Evaluation von Beratung eingegangen. Dafür wird der Punkt der Qualitätssicherung der Beratung durch Evaluation behandelt.

2.1 Definition von Beratung

Laut Derow (1991) ist Beratung ein vom Berater nach methodischen Gesichtspunkten gestalteter Problemlösungsprozess, durch den die Eigenbemühungen des Ratsuchenden unterstützt beziehungsweise die Kompetenzen zur Bewältigung der Anstehenden Aufgabe oder des Problems verbessert werden. Das allgemeine Ziel von Beratung sei, z. B. Einstellungen und Verhalten zur Verwirklichung bestimmter Vorhaben verändern zu helfen, Lösung von Konflikten zu erleichtern und zu selbständig begründeten Entscheidungen zu befähigen. Ähnlich beschreibt Nussbeck (2006) Beratung als interaktiver Prozess, der bestimmten Regeln folgt, die dazu beitragen sollen, dass der Ratsuchende selbst einen Weg zur Lösung seines Problems oder zu einer Entscheidung findet. Der Berater brauche Fachwissen über das Problemfeld und Beratungswissen zur Beziehungsgestaltung.

2.1.1 Faktoren einer hilfreichen Beratung

In seinem Artikel fasst Lambert (1992) drei Jahrzehnte Forschung zusammen, was ratsuchenden Personen in der Beratung hilft. Dabei definiert er vier Faktoren, welche in unterschiedlichem Ausmass eine Beratung hilfreich gestalten. Als grössten Faktor

(40%) erwähnt Lambert (1992) Faktoren seitens der Klienten. Darunter versteht er, dass der Beratungserfolg zu einem grossen Anteil von den Begabungen, Stärken, Haltungen und dem positiven sozialen Hintergrund des Klienten ausgehen. An zweiter Stelle stehen Beziehungsfaktoren (30%), wie Empathie, emotionale Wärme, Achtung vor dem Anderen und eine akzeptierende Haltung, welche die Beratungsperson den Ratsuchenden entgegen bringt. Die restlichen 30% teilen sich auf in methodenbedingte Faktoren und Erwartungshaltungen. Dabei erklären methodenbedingte Faktoren nur zu 15% den Beratungserfolg. Theoretische Orientierung und Beratungstechniken scheinen laut Lambert (1992) demnach weniger stark ins Gewicht zu fallen, als Faktoren, welche die Ratsuchenden mitbringen und weniger als die Beziehungsebene zwischen Beratungsperson und Ratsuchenden. Ebenfalls zu 15% wird der Beratungserfolg durch die Erwartungshaltung der Ratsuchenden erklärt. Hierbei handelt es sich um Hoffnungen und Erwartungen in Bezug auf positive Veränderungen.

2.1.2 Berufliche Laufbahnberatung

Von Gasteiner (2014) wird berufliche Laufbahnberatung wie folgt definiert:

Unter beruflicher Laufbahnberatung wird allgemein ein zeitlich befristeter, zielorientierter Prozess verstanden, in welchem Experten durch die Anwendung anerkannter Methoden Personen jeden Alters professionell bei laufbahnbezogenen Orientierungs-, Entscheidungs-, Planungs- und Handlungsprozessen sowie in beruflichen Veränderungssituationen beraten und begleiten. Übergeordnetes Ziel ist es, die Problemlösefähigkeit der Ratsuchenden im beruflichen Bereich zu erhöhen und damit allgemein zu einer subjektiven Verbesserung ihrer Lebensqualität beizutragen. (S. 7)

Gemäss Gasteiner (2014) kann Laufbahnberatung von jeder Person in Anspruch genommen werden, die berufliche Entscheidungen zu treffen hat. Dies können Jugendliche sein, die vor der Wahl einer Berufsausbildung oder einer bestimmten Studienrichtung stehen, Arbeitnehmende, die sich beruflich weiterentwickeln oder neu orientieren möchten und Erwerbslose die eine neue berufliche Tätigkeit suchen. Darüber hinaus richtet sich Laufbahnberatung auch an Personen, welche nach einer Er-

werbsunterbrechung wieder in das Berufsleben einsteigen möchten oder gesundheitlich beeinträchtigte Personen, die ein weniger belastendes Betätigungsfeld suchen.

Je nach Zielgruppe ergeben sich daraus unterschiedliche Fragestellungen und Anliegen, welche in der Beratung berücksichtigt werden müssen. Gerade bei Jugendlichen sind laut Jungo (2015) die Wahl eines Berufs und der Eintritt in eine Ausbildung basierend auf einem Prozess, bei welchem verschiedene Entwicklungsaufgaben zu bewältigen sind. Für diese *Übergangs- oder Berufswahlbereitschaft* wichtige Aspekte sind, dass die Jugendlichen sich selber wie auch die Berufswelt kennenlernen, passende Berufe finden, entscheiden und realisieren können (Egloff & Jungo, 2015). Da der erstgenannte Beruf oder der Traumberuf oft nicht direkt realisierbar sind (bspw. aufgrund weniger Lehrstellen, zu hoher Anforderungen etc.), ist die Berufswahl auch mit Kompromissbildungen verbunden (Jungo, 2015).

Gemäss Gasteiger (2014) liegt eine der Herausforderungen in der Laufbahnberatung darin, dass tiefergehende persönliche Probleme häufig erst während dem Beratungsprozess zutage treten, welche eine therapeutische Intervention erforderlich machen. Hierbei ist eine Laufbahnberatung aber klar von Psychotherapie abzugrenzen. Erstere konzentriert sich auf berufliche Fragestellungen ohne Krankheitswert, welche von den Klienten die Fähigkeit voraussetzt, ihr Leben trotz beruflicher Herausforderungen bewältigen zu können.

2.2 Beratungsmodelle

Laut Hurni (2007) bilden beraterpsychologische Konzepte die Basis zu beraterischen Gesprächen in der Berufs- und Laufbahnberatung. Für die öffentlichen Beratungsstellen hat die schweizerische Konferenz der Leiterinnen und Leiter der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung ein Kompetenzprofil erstellen lassen, welche die Tätigkeit einer Beratungsperson umschreiben (vgl. www.kbsb.ch; zitiert nach Hurni, 2007, S. 30). Zu den Aufgaben einer Beratungsperson gehört dem zu Folge das beraterische Gespräch, die Diagnostik zur Beurteilung, das Informieren über berufliche Möglichkeiten und die Begleitung bei der Umsetzung der Entscheidung. Des Weiteren sollen die Beratungspersonen fähig sein, das beraterische Vorgehen zu planen und die Beratungsstrategie und den Beratungsprozess systematisch und angemessen so zu steuern, dass die beraterischen Ziele erreicht werden können. Allerdings können hierbei sich widersprechende Rollenanforderungen entstehen (Ertelt & Schulz, 2002). Gerade in der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung wird die Rolle

der Beratungsfachkräfte durch eine Reihe spezifischer Rahmenbedingungen beeinflusst. Darunter fallen begrenzte Beratungszeit, geringe Kontakthäufigkeit, häufig nur Einmalberatung, hoher existenzieller Problemdruck (vor allem bei den Übergangsprozessen Schule – Berufsausbildung und Unstimmigkeiten in der Berufslaufbahn), hohe Erwartungen in Bezug auf die diagnostischen, berufskundlichen, arbeitsmarktlichen und vermittlerischen Kompetenzen der Beratungsperson (Ertelt & Schulz, 2002). Laut der Autoren folgt daraus, dass die beruflichen Beratungskräfte unterschiedliche und teils konfliktäre Rollenanforderungen vereinen müssen. Hierauf können Beratungstheorien unterschiedliche Antworten geben.

In den folgenden Kapiteln wird deshalb auf ausgewählte Beratungsmodelle eingegangen, welche diverse Schritte im Beratungsprozess definiert haben. Diese sollen miteinander verglichen und zusammengefasst werden und zu einer ersten, theoriegeleiteten Evaluation beitragen.

2.2.1 Das Microcounseling-Modell von Ivey

Das Microcounseling-Modell formuliert eine allgemeine Beratungstheorie und berücksichtigt auch die multikulturelle Thematik. Dabei soll Kultur nicht zu eng definiert werden, sondern auch Aspekte wie Geschlecht, Alter, Rasse und Ethnizität subsumieren (Jungo, 2011). Laut Ivey und Simek-Downing (1980) sei dabei zu berücksichtigen, dass ein Anwendungsmuster, welches in der einen Kultur angemessen ist, in einer andern Kultur vielleicht weniger effektiv ist. Grundsätzlich gelte hier immer die Frage, welches Therapieverfahren bei welchem Individuum wann und unter welchen Bedingungen angewendet werden soll.

Unter Microcounseling wird ein Ansatz verstanden, welcher hilfreiche, kommunikative Elemente identifiziert und Gesprächsfertigkeiten trainiert. Hierbei werden zielgerichtete Aufmerksamkeits- und Gesprächssteuerung sowie Gesprächstechniken wie aktives Zuhören, Feedback und Perspektivenwechsel verbessert (Krämer, 2005). Im Rahmen des Microcounseling-Modells sehen Ivey und Bradford-Ivey (1999) eine fünfstufige Gesprächsstruktur vor (Abbildung 1):

In einer ersten Stufe steht die Herstellung einer Beziehung zum Klienten im Vordergrund (*1. Beziehung und Strukturierung*). Hierbei geht es darum den Ratsuchenden Aufmerksamkeit zu schenken und ihr Verhalten zu beobachten. In der Strukturierung wird die Person über Wirkungen und allgemeine Verfahren eines Gesprächs informiert und was sie sich davon erhoffen kann. Dieser Stufe wird besonde-

re Wichtigkeit zugesprochen, da dieser erste Teil des Gesprächs den Ton für die ganze nachfolgende Arbeit zwischen Beratungsperson und Klient/-in angebe. Dabei sei je nach Kultur zu berücksichtigen, wie sich der Beziehungsaufbau am Besten gestalte.

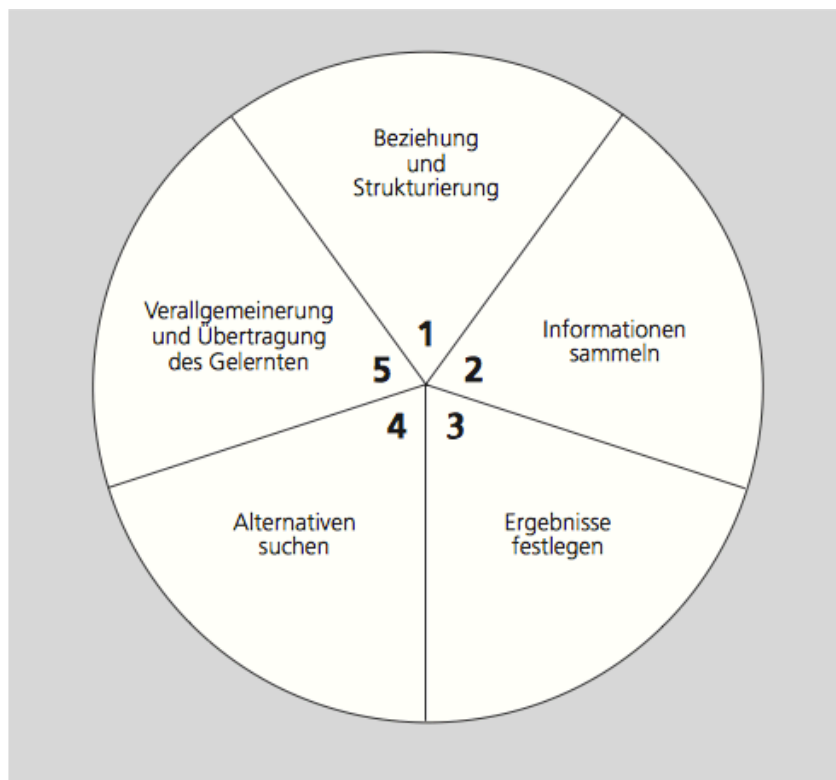


Abbildung 1. Strukturiertes Beratungsgespräch nach Ivey

In der zweiten Stufe (2. *Informationen sammeln*) sollen die Ratsuchenden ermutigt werden, ihre Geschichte zu erzählen und zu erklären, warum sie in die Beratung gekommen sind und was ihr Problem darstellt. Durch offene und geschlossene Fragen, Paraphrasieren, Ermutigung und Zusammenfassungen können die Klienten bestärkt werden, ihre Geschichte detailliert zu erzählen. In der dritten Stufe (3. *Ergebnisse festlegen*) werden mit der Person das Anliegen und das Beratungsziel besprochen. Gerade die Frage nach den Zielen ist in der Berufsberatung besonders wichtig, da viele Klienten/-innen mit vagen Anliegen zum Beratungsgespräch erscheinen. Durch die klare Benennung des Ziels und des gewünschten Ergebnisses wird es für die Beratungsperson leichter, sich mit den spezifischen Problemen auseinanderzusetzen. In der vierten Stufe werden Alternativen ausfindig gemacht und Widersprüche aufgezeigt (4. *Alternativen suchen*). Die vierte Stufe wird in vielen Beratungsansätzen auch als Handlungsphase benannt. Hierbei geht es darum, den Ratsuchenden zu helfen, für ihre Probleme oder Nöte Lösungen oder Hilfe zu finden.

Dies geschieht über den Weg der Problemlösung. Hierfür werden das Anliegen und das Ziel klar definiert, Lösungsalternativen werden generiert und über spezifisches Handeln wird entschieden. Dabei regen die Autoren auch an, dass hier über Stärken und Nachteile des Handlungsplans mit den Klienten diskutiert werden kann. In der letzten Stufe (*5. Verallgemeinerung und Übertragung des Gelernten*) soll das Gelernte auf die reale Situation übertragen werden. Dies kann der schwierigste Teil der Beratung darstellen, da die Klienten manchmal motiviert werden müssen, beim Umgang mit ihren Problemen oder Sorgen neue Wege einzuschlagen. Zur Vereinfachung der Übertragung des Gelernten auf die reale Situation schlagen Ivey und Bradford-Ivey (1999) vor, dies über Rollenspiele, spezifische Hausaufgabenstellungen, Aufschreiben des Verhaltens oder Nachbetreuung zu bewerkstelligen.

2.2.2 Das Berner Beratungsmodell

Im Jahr 2002 befasste sich eine Arbeitsgruppe der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung Bern Mittelland mit dem Auftrag Qualitätsstandards für die Einzelberatung zu definieren. Für die Ausarbeitung der Beratungsmodule und Qualitätsstandards liess sich die Gruppe sowohl von langjähriger Berufserfahrung als auch vom aktuellen theoretischen Verständnis von Menschenbild, Beratungstheorien und Beratungsqualität leiten. Das Berner Beratungsmodell (BBM, Simonett, 2012; Scheuter et al., 2003) definiert dabei Module und Teilmodule, welche in jeder Beratung enthalten sein müssen und solche, welche nur bei entsprechender Zielvereinbarung zum Beratungsgeschehen gehören. Diese sechs Module beinhalten die folgenden Themen: *Ausgangslage erfassen, Beratungs- und Sitzungsziele vereinbaren, Persönliche Voraussetzungen klären, Zielrelevante Berufs- und Bildungsaspekte erarbeiten, Realisierungsschritte planen und festhalten, Sitzung/Beratung evaluieren* (Abbildung 2). Auch wenn dies einen linearen Ablauf einer Beratung impliziert, fügt Simonett (2012) an, dass eine Beratung in der Regel nicht linear verläuft, sondern dass Rückschleifen, Akzentuierungen, Wiederholungen und Auslassungen dazu gehören. Für alle Beratungsmodule wurden zusätzlich Qualitätsstandards formuliert. Hierbei unterscheidet der Autor zwischen Beratungen mit Jugendlichen und Erwachsenen. Im Folgenden werden die sechs Module inklusiver deren Leitsätze und Qualitätsstandards genauer dargestellt.



Abbildung 2. Das Berner Beratungsmodell (eigene Darstellung)

Zu Beginn wird die *Ausgangslage erfasst*. In diesem Modul wird die aktuelle Situation erhoben und die Aufträge werden geklärt. Dabei sollen folgende Qualitätsstandards berücksichtigt werden:

- Die BSLB stellt eine förderliche Arbeitsatmosphäre her, indem sie aktuelle physische Bedürfnisse (...) und psychische Bedürfnisse (...) beachtet. Sie erleichtert den Gesprächseinstieg, indem sie sich dem Klienten nonverbal zuwendet und die „Sprache“ des Klienten aufnimmt.
- Die BSLB hat die Klientinnen-Darstellung ihrer Berufs- und Arbeitssituation (bzw. Schul- und Berufswahlsituation) so zusammengefasst, dass sich die Klientin erkannt und verstanden fühlt.
- Die diesen Anliegen und Fragen zu Grunde liegenden Sichtweisen der Beteiligten sind ausgetauscht. Es ist geklärt, von welchen Sichtweisen in der Beratung ausgegangen wird. (S. 12)

Im zweiten Modul werden *Beratungs- und Sitzungsziele vereinbart*. Diese sollen beschreiben, was beim Abschluss einer Beratung erreicht sein soll und so konkret und präzise wie möglich formuliert werden. Dabei soll berücksichtigt werden, dass das erstformulierte Ziel nicht immer das bestmögliche ist.

Das Modul *Persönliche Voraussetzungen klären* kommt laut BBM nur zur Anwendung, wenn es für die Zielerreichung notwendig ist. Hierbei werden Aspekte wie Umfeld, Bildung, Freizeit usw. vertieft geklärt. Für dieses Modul wurden folgende Qualitätsstandards formuliert:

- Die für die Zielerreichung notwendigen Informationen sind erhoben, überprüft und zusammengefasst. Es besteht Konsens darüber, dass die relevanten Variablen erfasst sind.
- Zur Klärung von Interessen, Fähigkeiten und Persönlichkeitseigenschaften wie Selbsteinschätzung und Zutrauen werden dem Anliegen angemessene (anerkannte) (test-) diagnostische Verfahren angewendet.
- Die Ergebnisse sind transparent vermittelt und anhand von Erfahrungen aus dem Alltag der Klientin überprüft. (S. 12)

In der Phase der *Erarbeitung von zielrelevanten Berufs- und Bildungsaspekten* wird ein Transfer zur Berufs- und Bildungswelt hergestellt. Hierbei sollen mehrere Lösungsmöglichkeiten erarbeitet werden, welche dem Profil der Ratsuchenden entsprechen und die auf dem Bildungsmarkt bei anhaltender bzw. gesteigerter Leistung mit hoher Wahrscheinlichkeit realisierbar sind. Das Modul ist durch mehrere Qualitätsstandards definiert:

- Die von der BSLB abgegebenen Informationen zu den Fragen des Klienten sind aktuell und inhaltlich richtig. Sie sind so vermittelt worden, dass sie für den Klienten eine persönliche Bedeutung erhalten.
- Der Klientin ist bewusst, welche weiteren Informationen im Zusammenhang mit ihrer Berufs- und Bildungswahl bedeutsam sind und wo sie diese beschaffen kann.

- Die persönlichen Voraussetzungen sind mit den Anforderungen auf dem Bildungsmarkt in Beziehung gebracht.
- Es sind mehrere Lösungsmöglichkeiten erarbeitet, die dem Profil des Klienten entsprechen und die auf dem Bildungsmarkt bei anhaltender bzw. gesteigerter Leistung mit hoher Wahrscheinlichkeit realisierbar sind.
- Die Klientin kann zu ihren angestrebten Ausbildungs-/Berufsmöglichkeiten wesentliche und inhaltlich richtige Aussagen machen. Sie kann abschätzen, ob ihre Fähigkeit, ihr Zutrauen und ihre Interessen den betreffenden Anforderungen entsprechen. (S. 13)

Im anschliessenden Modul *Realisierungsschritte planen und festhalten* wird die Realisierung so weit als möglich den Ratsuchenden und ihrem persönlichen Umfeld übergeben. Mit Hilfe von schriftlichen Abmachungen können Klarheit und Verbindlichkeit geschaffen werden. Folgender Qualitätsstandard ist für dieses Modul definiert: „Ein Plan mit Vorgehensweisen, Terminen, Verantwortlichkeiten ist erarbeitet und festgehalten“ (Simonett, 2012, S. 13). Für die Beratung mit Jugendlichen wird zusätzlich erwähnt, dass die Ausführung im Kompetenzbereich und in der Verantwortung der Jugendlichen und ihrer Erziehungsberechtigten liegt.

Zum Schluss wird die *Sitzung/Beratung evaluiert*. Die Beratungsevaluation der einzelnen Sitzung soll den Beratungsprozess unterstützen, indem Zwischenergebnisse bewertet und gewürdigt werden. Zusätzlich können oder müssen Ziele für die nächste Sitzung aufgrund der Sitzungsevaluation neu definiert werden. Die Qualitätsstandards geben vor, dass die Sitzungs- und Beratungsergebnisse mit den vereinbarten Zielen verglichen und bewertet werden. Nach Abschluss der Beratung wird diese evaluiert.

2.2.3 Die informationsstrukturelle Methodik

Einen eklektischen Ansatz für die berufliche Entscheidungsberatung bietet die informationsstrukturelle Methodik (ISM) nach Ertelt und Schulz (2002). Dieser beschreibt nicht, wie man Probleme lösen soll, sondern orientiert sich an dem tatsächlichen Entscheidungsverhalten der Klienten. Laut der Autoren haben die einbezogenen Modellvorstellungen über den individuellen Entscheidungsprozess, seine Phasen und

Stufen der Informationsverarbeitung, sowie die ihn begleitenden Emotionen hypothesengenerierenden und diagnostischen Charakter für die Beratungsperson. Für die beraterische Umsetzung der ISM wird folgendes Ablaufschema mit sieben Schritten definiert:

Schritt 1: Definition der Situation und Operationalisierung des Problems. In diesem Schritt wird eine umfassende Problembeschreibung angeregt. Es wird eine Unterscheidung einzelner Problembereiche vorgenommen und eine erste globale Informationsdefizitanalyse durchgeführt. Zusätzlich erfolgt eine Feststellung des Problemdrucks und Involvements in eine Problemlösung bei den Klienten, unter Berücksichtigung der für sie wichtigen Bezugssysteme.

Schritt 2: Definition möglicher Beratungsziele. Hierbei soll einerseits eine Zielbeschreibung durch die Klienten erfolgen basierend auf der gegenwärtigen (als unbefriedigend empfundenen) hin zu einer zukünftigen (als anstrebenswert empfundenen) Situation. Zusätzlich können hier mögliche Beratungsziele aus der Sicht der Beratungsperson eingebracht werden.

Schritt 3: Aushandeln und Abschluss einer Beratungsvereinbarung mit möglichst schriftlicher Festlegung der Priorität in der Bearbeitung der Beratungsziele. In dieser Phase wird definiert, was in der stattfindenden Beratung unbedingt besprochen werden muss und Gegenstand einer Folgeberatung sein kann.

Schritt 4: Feinabstimmung der Ablaufplanung und Umsetzung des Beratungsvertrags. Auf Grundlage der Beratungsvereinbarung wird eine genaue Ziel- und Aufgabenbestimmung für die Beratung durchgeführt. Zusätzlich erfolgt eine gemeinsame Bestimmung des Informationsbedarfs.

Schritt 5: Diagnostische Phase. Ziel der fünften Phase ist eine Herausarbeitung bzw. Vervollständigung fehlender, unstrukturierter oder unvollständiger Entscheidungsprämissen. Dabei behandelt werden berufskundliche Informationen zu Ausbildungen und Tätigkeiten, Perspektiven der Person (Eignung aus psychologischer und arbeitsmedizinischer Sicht), Zugangsvoraussetzungen sowie Bedingungen auf dem Ausbildungs- und Arbeitsmarkt. Zusätzlich werden in dieser Phase Faktoren wie Werte, Interessen, Fähigkeiten und Fertigkeiten, kulturelle Prägungen und Beeinflussung durch wichtige Andere bearbeitet.

Schritt 6: Herausarbeitung und Gewichtung von Handlungsalternativen zur Erreichung der im Beratungsvertrag vereinbarten Ziele. Es erfolgt die Prüfung, inwieweit sich der/die Klient/-in auf eine Alternative persönlich verpflichtend festlegen

kann. Beim Vorliegen eines tragfähigen Entschlusses, sind Absprachen über die Realisierung anhand konkreter schriftlicher Pläne zu treffen.

Schritt 7: Evaluation der Beratung. Die Beratung wird begleitet durch eine bewertende Analyse welche Aspekte der Beratungssituation (Person- und Fallangemessenheit der Ziele, Bewertung der Methodik, Bewertung der Beratungsergebnisse u.a.) als auch der Klienten (Feststellung, inwieweit die Klienten die Beratungsergebnisse umsetzen wollen und können) beinhaltet.

2.2.4 Kennzeichen einer Beratung

Die ausgeführten Beratungsmodelle zeigen Stufen und Schritte auf, welche in einer Beratung enthalten sein sollen. Hierbei wurde mit dem Berner Beratungsmodell (BBM) ein Modell ausgewählt, welches sich spezifisch an die Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung richtet. Dieses wird ergänzt durch die informationsstrukturelle Methodik (ISM), welche berufliche Entscheidungsberatung fokussiert und das Microcounseling-Modell (MCM), welches ein allgemeines Beratungsmodelle darstellt und die anderen zwei Modelle ergänzen und unterstützen soll. Eines der Ziele der vorliegenden Arbeit ist es, bestimmte Elemente einer Beratung zu identifizieren und diese zu Kategorien zusammenzufassen, welche eine gute Beratung kennzeichnen. Auf Basis der vorgestellten Theorien wurden die folgenden fünf Kategorien gebildet: Beziehung und Anliegen, Informationen sammeln, Zielrelevante Berufs- und Bildungsaspekte sammeln, Handlungsphase, Sitzung/Beratung evaluieren. In Tabelle 1 findet sich eine Übersicht zu den fünf Kategorien und den dazugehörigen Schritten/Modulen aus den vorgestellten Beratungsmodellen.

Tabelle 1

Übersicht der Kategorien und die zugrundeliegenden Beratungsmodelle

Kategorie	Schritte/Module der Beratungsmodelle
Beziehung und Anliegen	<ul style="list-style-type: none"> - Beziehung und Strukturierung (MCM) - Ergebnisse festlegen (MCM) - Ausgangslage erfassen (BBM) - Beratungs- und Sitzungsziele vereinbaren (BBM) - Definition der Situation und Operationalisierung des Problems (ISM) - Definition möglicher Beratungsziele (ISM) - Aushandeln und Abschluss einer Beratungsvereinbarung (ISM)

	- Feinabstimmung der Ablaufplanung (ISM)
Informationen sammeln	- Informationen sammeln (MCM) - Persönliche Voraussetzungen klären (BBM) - Diagnostische Phase (ISM)
Zielrelevante Berufs- und Bildungsaspekte sammeln	- Erarbeitung von zielrelevanten Berufs- und Bildungsaspekten (BBM) - Diagnostische Phase (ISM)
Handlungsphase	- Alternativen suchen (MCM) - Verallgemeinerung und Übertragung des Gelernten (MCM) - Realisierungsschritte festhalten und planen (BBM) - Herausarbeitung und Gewichtung von Handlungsalternativen (ISM)
Sitzung/Beratung evaluieren	- Sitzung/Beratung evaluieren (BBM) - Evaluation der Beratung (ISM)

Anmerkung. MCM = Microcounseling-Modell; BBM = Berner Beratungsmodell; ISM = informationsstrukturelle Methodik

Beziehung und Anliegen. Während der Aspekt des Beziehungsaufbaus beim MCM explizit in der ersten Stufe angesiedelt ist, wird die Beziehungsebene bei den anderen zwei Modellen auf allen Stufen behandelt. Im BBM werden hierfür Qualitätsstandards auf Beziehungsebene definiert (Simonett, 2012). Diese gelten für den ganzen Beratungsprozess und beinhalten folgende sechs Standards für die Beratungsperson:

- ist spürbar präsent
- respektiert die Klienten als Person und drückt positive Wertschätzung aus
- versucht die Klienten zu verstehen
- verhält sich kongruent; verbaler und nonverbaler Ausdruck stimmen überein
- verhält sich gegenüber Konfliktparteien beziehungs- und problemneutral
- schafft einen Rahmen in dem sich die Klienten getrauen, kongruent und beharrlich an ihrem Thema zu arbeiten.

Bezüglich der Klärung des Anliegens stimmen alle drei Modelle mit der Wichtigkeit dieses Punktes überein. In dieser Phase wird auch das Gespräch strukturiert und die Klienten werden darüber informiert, was sie sich von der Beratung erhoffen können. Wenn mehrere Parteien dem Gespräch bei, ist hier die Auftragsklärung aller Parteien zu berücksichtigen.

Informationen sammeln. In dieser Phase werden Informationen über die Klienten gesammelt. Nach dem MCM werden die Klienten hier aufgefordert, ihre Ge-

schichte zu erzählen. Das BBM und die ISM spezifizieren dies indem in dieser Phase Aspekte wie Umfeld, Bildung, Freizeit usw. tiefer behandelt werden. In der *Diagnostischen Phase* des ISM werden hierbei bereits auch berufskundliche Informationen zu Ausbildungen und Tätigkeiten gegeben, für welche das BBM eine eigene Phase definiert hat.

Zielrelevante Berufs- und Bildungsaspekte sammeln. Im Gegensatz zur ISM wird im BBM dem Klären von Berufs- und Bildungsaspekten eine eigene Kategorie gewidmet. Nebst der Abgabe von aktuellen und inhaltlich richtigen Informationen für den Klienten, sollen hier die persönlichen Voraussetzungen mit den Anforderungen auf dem Bildungsmarkt in Beziehung gebracht werden. Da beim MCM der Fokus nicht auf berufsberaterischen Aspekten liegt, wird im Modell zu dieser Phase nichts erwähnt.

Handlungsphase. In allen Modellen wird in irgendeiner Form über die Vereinbarung von nächsten Schritten gesprochen. Während es beim BBM vor allem darum geht, die Realisierungsschritte zu planen, wird bei dem MCM und der ISM auch noch auf die Erarbeitung von Alternativen eingegangen.

Sitzung/Beratung evaluieren. Die ISM als auch das BBM geben an, dass am Schluss einer Sitzung/Beratung, diese evaluiert werden müsse. Dies erfolgt über den Vergleich der Sitzungs- und Beratungsergebnissen mit den vereinbarten Zielen.

2.3 Qualität in der Beratung

In den vorangegangenen Kapitel wurden Elemente eines Beratungsprozesses vorgestellt und zu einer theoriegeleiteten Evaluation zusammengefasst. Aber worin liegt überhaupt der Nutzen einer Evaluation? In den folgenden Kapiteln wird auf Qualitätsanalysen in der öffentlichen Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung eingegangen und aufgezeigt welche Nutzen aber auch Risiken eine Qualitätssicherung durch eine Evaluation mit sich bringt.

2.3.1 Methoden zur Qualitätsüberprüfung

Laut Hurni (2007) werden Qualitätsfragen in öffentlichen Beratungsstellen seit längerer Zeit mit grosser Aufmerksamkeit beachtet. Hierfür seien verschiedene Instrumente, unter Berücksichtigung wirtschaftswissenschaftlicher Kriterien, entwickelt und erprobt worden. In Qualitätsanalysen der öffentlichen Berufs- und Laufbahnberatung

werden, neben wirtschaftswissenschaftlichen Qualitätskonzepten, aber auch psychologische miteinbezogen. Als wichtige Qualitätsaspekte beschreibt Hurni (2007) beispielsweise Freundlichkeit, Fachkompetenz, Wartefristen, Beratungsqualität oder Verkaufsförderung. Hierbei sei die ursprüngliche Konzentrierung auf Fehler (z.B. Anzahl von Beschwerden, Fehler im Erbringen der Dienstleistung etc.) als zu einseitige Qualitätsbeurteilung eingestuft und durch die Betrachtung der Nutzenseite ersetzt worden. Diese Weiterentwicklung entstand aus der Einsicht, dass in der Verbesserung der Prozesse die grössten Reserven zur Optimierung der Dienstleistung liegen. Dabei sei bei allen Qualitätsbeurteilungen die Frage wichtig ob ein Unternehmen die Kundenbedürfnisse und die öffentlichen Auflagen gleichermassen erfüllen könne. Als Methoden zur Qualitätsüberprüfung nennt Hurni (2007) folgende:

Früher wurden als Beurteilungsmethoden vor allem Analysen der finanziellen Ergebnisse erstellt. Heute stehen verschieden Formen der Bewertung von Ist- und Sollzustand im Vordergrund: Assessments (Einschätzungen einzelner Qualitätskriterien von Dienstleistungen) mittels Fragebogen, Workshops, Audits (Beurteilung durch ausgebildete Fachleute), dokumentierte Analysen mittels schriftlichem Bericht durch unabhängige Assessorinnen und Assessoren. (...) Eine andere wichtige Methode besteht in „Reviews“, d.h. periodisch durchgeführten internen Gesamtbeurteilungen einer Dienstleistung. Sie sollen frühzeitig Fehlerquellen und Möglichkeiten zur Verbesserung erkennbar machen, was besonders bei neuen Produkten äusserst wichtig ist. (S. 43)

Nebst der Art der Qualitätssicherung spielen auch die damit angestrebten Ziele eine grosse Rolle. Hierbei wird zwischen nach aussen gerichteten und nach innen gerichteten Qualitätszielen unterschieden. Nach aussen gerichtete Qualitätsziele sollen gegenüber Kundinnen und Kunden und gegenüber der Öffentlichkeit sicherstellen, dass die angebotenen Leistungen die Bedürfnisse erfüllen und keine Fehler aufweisen. Bei nach innen gerichteten Qualitätszielen, soll sichergestellt werden, dass nicht erfüllte Qualitätsanforderungen bzw. Fehler erkannt, behoben und in ihrer Wirkung erklärbar und veränderbar werden.

2.3.2 Qualitätssicherung durch Evaluationen

Laut Atria, Reimann und Spiel (2006) haben qualifiziert durchgeführte Evaluationen, im Rahmen der Qualitätssicherung, ein immenses Potenzial. Dieses werde aktiviert wenn eine Orientierung an Nutzen und Verwendung der Evaluationsergebnisse stattgefunden habe. Diese umfasse sowohl die Bereitschaft zu lernen als auch die Möglichkeit, dieses Lernen umzusetzen und damit Konsequenzen aus der Evaluation abzuleiten. Des Weiteren führen die Autoren aus:

Eine reflektiert eingesetzte Evaluation hat darüber hinaus das Potenzial, einen Bildungsprozess in Gang zu setzen, der weit über die konkreten Evaluationsergebnisse und unmittelbar intendierten Konsequenzen hinausreicht. Mit der evaluativen Haltung haben wir eine Einstellung beschreiben, die das Produkt eines solchen Bildungsprozesses sein kann. Diese Einstellung akzeptiert Evaluation als sinnvolles Element im Qualitätsmanagement und führt – quasi automatisch – zu stetigen Anpassungen und Verbesserungen der eigenen Tätigkeit. (S. 585)

Auch für Atria et al. (2006) stellt Ausgangspunkt jeder Evaluation die Klärung von Zielen dar. Hierbei unterscheiden die Autoren zwei Arten von Zielen: Die Ziele der Massnahme (was möchte eine Massnahme bei der Klientel erreichen?) sowie die Ziele der Evaluation (was soll durch die Evaluation bewertet werden?). Mit der Klärung des Evaluationszwecks soll zudem die Frage geklärt werden, welche Informationen die Evaluation liefern soll. Hierfür lassen sich idealtypisch drei Hauptzwecke beschreiben (DeGEval, 2002; Patton, 1997):

- Informationen bereitzustellen, die geeignet sind, der schrittweisen Gestaltung des Evaluationsgegenstandes, z.B. bezüglich der Optimierung von Konzepten oder Prozessen, Orientierung zu geben;
- Informationen bereitzustellen, die geeignet sind, einer grundlegenden Entscheidung zum Evaluationsgegenstand Orientierung zu geben, z.B. betreffend Einführung, Weiterführung, Ausweitung oder Einstellung eines Programms;
- Erkenntnisse bereitzustellen, welche der öffentlichen und der politischen oder wissenschaftlichen Diskussion Anregungen geben können.

Wird der Interventionsprozess einer Beratungsperson evaluiert, steht neben dem Evaluationsprozess vor allem die Beratungsperson im Zentrum. Diese sollte laut Atria et al. (2006) über ein hohes Reflexionsvermögen verfügen und ein intrinsisches Interesse daran haben, den Beratungsprozess und seine Ergebnisse realistisch einzuschätzen. Der Prozess der Reflektion-Bewertung-Verbesserung kann nur dann aufrechterhalten werden, wenn die Beratungsperson sich systematisch mit den ihm/ihr vorliegenden Informationen auseinandersetzt. Dem zu Grunde liegend steht die Haltung, dass eine Person davon überzeugt ist, dass sie aus ihren Erfahrungen (Erfolgen wie Misserfolgen) lernen kann und dass dieses Lernen beschleunigt wird, wenn die Erfahrungen systematisch erfasst werden.

2.3.3 Risiko von Evaluationen

Laut Nestmann, Sickendiek und Engel (2014) steht die Qualitätssicherung, wie bei allen personenbezogenen Dienstleistungen, auch in der Beratung an der Spitze der Entwicklungsagenda des kommenden Jahrzehnts. Dies birgt jedoch für eine hochgradig individualisierte Hilfeform wie Beratung auch nicht zu unterschätzende Risiken. So führen Formen der Qualitätssicherung, welche Instrumente zur Verbesserung der Beratungspraxis vorschlagen auch immer das Risiko einer ungerechtfertigten Vereinheitlichung der Praxis mit sich. Die Autoren führen weiter aus, dass zu stark standardisierte Erhebungs- und Behandlungsverfahren hilfreiche Kreativität, innovativen Experimentiergeist und unkonventionelle Projekte in Beratungsstellen behindern können und im schlechtesten Fall Konformität und „Dienst nach Vorschrift“ produzieren.

2.4 Fragestellungen

Aus der vorangegangenen Erläuterung verschiedener Beratungsmodelle wird ersichtlich, dass sich Elemente einer Beratung definieren lassen. Diese wurden zusammengefasst und als Grundlage für die Erstellung einer ersten, theoriegeleiteten Evaluation verwendet. Im empirischen Teil dieser Arbeit soll nun untersucht werden, welche Elemente Beratungspersonen aus der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung als essentiell für die Beratung erachten. Dies bildet die Ausgangslage für die erste Fragestellung, welche empirisch überprüft wird:

Was kennzeichnet eine gute Beratung?

Zusätzlich wurde in der zweiten Hälfte des Theorieteils die Wichtigkeit und der Nutzen einer Evaluation aufgezeigt. Die hierfür formulierte Fragestellung bietet die Basis für die Überarbeitung der erarbeiteten Evaluation und soll zu einer Vereinigung von Theorie und Praxis beitragen. Als Grundlage für diesen zweiten Themenblock wurde folgende Fragestellung formuliert:

Wie lässt sich eine Beratung gut evaluieren?

3. Beschreibung der Institution

Das Endprodukt der vorliegenden Masterarbeit stellt eine Onlineversion einer Beratungsevaluation dar, welche am BiZ Basel-Landschaft eingesetzt werden soll. Die BerufsinformationsZentren (BiZ) in Liestal und Bottmingen sind Teil der kantonalen Dienststelle für Berufsbildung und Berufsberatung. In den beiden Zentren werden Jugendliche und Erwachsene bei der Berufs-, resp. Studienwahl und bei der Laufbahngestaltung unterstützt. Zum Zeitpunkt der Erstellung der Masterarbeit (Stand: Dezember 2015) umfassen die beiden Zentren rund 29 Berufsberatende inkl. Stellenleitende. Diese führen jährlich über 3'000 Einzelberatungen in den oben aufgeführten Bereichen durch. Zusätzlich werden an die 2'000 Kurzgespräche in der Infothek, sowie gegen 1'000 Telefon- und Onlineberatungen jährlich durchgeführt. Diese werden komplettiert mit über 200 Klassen-, Eltern- sowie weiteren Informationsveranstaltungen.

Jährlich findet eine Evaluation der Einzelberatungen statt. Hierbei werden die Ratsuchenden einen Monat nach Beratungsabschluss via E-Mail gebeten, die Beratungsevaluation auszufüllen. Die Befragung wird anonymisiert durchgeführt, der Name kann jedoch freiwillig angegeben werden. Die gemittelten Ergebnisse über alle Beratungspersonen sind für alle am BiZ zugänglich, die Ergebnisse der eigenen Beratungen sind nur für die Beratungsperson und die Leitung einsehbar.

4. Methode

In diesem Kapitel werden die methodischen Grundlagen erläutert. Für die Beantwortung der beiden Fragestellungen wurde ein qualitatives Design gewählt. Dies erfolgte über sechs offene, halbstrukturierte Experteninterviews mit Beratungspersonen und der Stellenleiterin der Berufsinformationszentren in Bottmingen und Liestal. Das Interview wurde anhand der folgenden vier Themen strukturiert:

- Fragen zur Beratungsperson
- Was ist gute Beratung?
- Wie lässt sich Beratung evaluieren?
- Beurteilung der theoriegeleiteten Version einer Beratungsevaluation

Der ausführliche Interviewleitfaden ist im Anhang (Anhang A) dargestellt. Für die Fragestellung „Was ist gute Beratung?“ wurden zur Unterstützung der Fragekatalog von Heidelberger (2014) herangezogen. In ihrer Arbeit liefert die Autorin einen Interviewleitfaden zu Best Practice in der Laufbahnberatung. Für die Beantwortung der Fragen zur Evaluationsthematik wurden die letztjährige und die überarbeitete Evaluation (Anhang B & C) mit den Beratungspersonen besprochen. In den folgenden Kapiteln wird auf die Auswahl des Erhebungsverfahrens, die Stichprobe, die Datenaufbereitung und –auswertung eingegangen.

4.1 Die Datenerhebung

4.1.1 Problemzentriertes Interview

Für die vorliegende Arbeit wurde eine qualitative Datenerhebung in Form des problemzentrierten Interviews gewählt. Diese Form lässt den Befragten möglichst frei zu Wort kommen, ist aber zentriert auf eine bestimmte Problemstellung, welche vom Interviewer eingeführt wird. Der Interviewer hat die Problemstellung bereits vorher analysiert und kann im Gesprächsverlauf immer wieder darauf zurückkommen. Wichtig für die Interviewdurchführung selber ist das offene Format. Die Befragten sollen ohne Antwortalternativen offen antworten können (Mayring, 2002). Laut Kohli (1978) bringt dies den Vorteil mit sich, dass überprüft werden kann, ob man von dem Befragten überhaupt verstanden wurde. Zusätzlich ermöglicht es den Befragten ihre

ganz subjektiven Perspektiven und Deutungen offen zu legen und sie können Zusammenhänge und grössere kognitive Strukturen im Interview selber entwickeln. Die Struktur des Interviews bezieht sich auf die Freiheitsgrade, welche dem Interviewer zur Verfügung stehen (Mayring, 2002). Hier wurde ein halbstrukturiertes Interview gewählt, da alle Befragten die gleichen Fragen gestellt wurden. Zusätzlich sollte aber auch Raum geschaffen werden, um bei Antworten nachzufragen oder weiter ausführen zu lassen. Das problemzentrierte Interview eignet sich hervorragend für eine theoriegeleitete Forschung, da es keinen rein explorativen Charakter hat, sondern die Aspekte der vorrangigen Problemanalyse in das Interview Eingang finden. Überall dort, wo dezidierte, spezifische Fragestellungen im Vordergrund stehen, bietet sich diese Methode an (Mayring, 2002).

Die Interviews wurden in den Monaten Oktober und November 2015 durchgeführt. Diese wurden in den jeweiligen Arbeitsbüros der Befragten durchgeführt, welche sich am BiZ Bottmingen oder Liestal befanden. Die Interviews wurden, mit Einverständnis der Befragten, auf Tonband aufgezeichnet und später transkribiert. Die Audiodateien werden beim Verfasser der Masterarbeit bis 2026 aufbewahrt. Die durchgeführten Interviews dauerten zwischen 63 und 105 Minuten.

4.1.2 Die Stichprobe

Die Stichprobe setzt sich zusammen aus fünf Beratungspersonen und der Stellenleiterin aus der öffentlichen Berufs-, Studien- und Laufbahnberatungsstelle im Kanton Basel-Landschaft. Für die Interviews wurden nur Beratungspersonen aus den zwei öffentlichen Stellen in Basel-Landschaft befragt, da hier die Beratungsevaluation eingesetzt wird. Bei der Auswahl der Befragten wurde auf Heterogenität bezüglich Geschlecht, Ausbildung im Bereich Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung, Berufserfahrung und Beratungsschwerpunkte geachtet. In Tabelle 2 findet sich eine Übersicht mit den wichtigsten Angaben zu den Befragten.

Tabelle 2

Übersicht über die Interviewpartner/-innen

Kürzel	Angaben zu Interviewpartnerinnen und -partnern
B1	weiblich, 32 Jahre Ausbildung: NABB (Nachlizentiatsstudium in Berufsberatung; heutiges CCHRM)

	Berufserfahrung: 6 Jahre Arbeitsort: BiZ Bottmingen Beratungsschwerpunkte: Jugendliche, Studierende, BWB ¹
B2	weiblich, 59 Jahre Ausbildung: HAP Berufserfahrung: 28 Jahre Arbeitsort: BiZ Bottmingen Beratungsschwerpunkte: Erwachsene, RAV-Beratung
B3	männlich, 56 Jahre Ausbildung: HAP Berufserfahrung: 14 Jahre Arbeitsort: BiZ Bottmingen Beratungsschwerpunkte: Erwachsene
B4	männlich, 40 Jahre Ausbildung: MAS Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung FHNW Berufserfahrung: 3.5 Jahre Arbeitsort: BiZ Liestal Beratungsschwerpunkte: Jugendliche, Erwachsene
B5	weiblich, 49 Jahre Ausbildung: HAP Berufserfahrung: 20 Jahre Arbeitsort: BiZ Liestal Beratungsschwerpunkte: Jugendliche, BWB
S	Stellenleiterin BiZ Basel-Landschaft

Die Beratungspersonen verteilen sich gleichmässig auf die beiden Stellen der Berufsinformationszentren in Bottmingen und Liestal. Die Beratenden sind zwischen 32 und 59 Jahre und arbeiten zwischen 3.5 und 28 Jahren in der Berufs-, Studien und Laufbahnberatung. Bezüglich Beratungsschwerpunkte sind alle Angebote abgedeckt, welche an den beiden Zentren angeboten werden.

4.1.3 Erstellen einer theoriegeleiteten Evaluation

Für die Beantwortung der zweiten Fragestellung, wurde für die sechs durchgeführten Interviews eine erste Version einer Beratungsevaluation erstellt. Hierbei gibt es eine Version für Jugendliche und eine für Erwachsene. Die Evaluation setzt sich zusammen aus einer Überarbeitung der letztjährigen Evaluation des BiZ Basel-Landschaft und neuen Themenfeldern, welche aus der Theorie in Kapitel 2.2.4 *Kennzeichen ei-*

¹ Als BWB-Fälle (BerufsWegBereitung) werden Jugendliche und jungen Erwachsene klassifiziert, deren Ausbildungserfolg aufgrund mehrfach schwieriger Umstände unsicher ist.

ner Beratung abgeleitet wurden. Die Items wurden teilweise aus der alten Evaluation übernommen, abgeändert oder neu formuliert. Während des Interviews wurde den Fachpersonen die theoriegeleitete Evaluation gezeigt und ein erstes Feedback dazu eingeholt. Diese erste Version setzt sich aus folgenden Themenfeldern zusammen: *Anmeldung/Empfang* (Bsp. „Mit der Wartezeit zwischen Anmeldung und Ersttermin war ich zufrieden“), *Beziehung und Anliegen* (Bsp. „Ich habe mich in der Beratung verstanden gefühlt“), *Informationen sammeln* (Bsp. In meiner Beratung wurden meine Interessen und Stärken ausreichend berücksichtigt“), *Zielrelevante Berufs- und Bildungsaspekte sammeln* (Bsp. „Ich verfüge über genügend klare Informationen zu den Möglichkeiten die für mich in Frage kommen“), *Handlungsphase* (Bsp. „Mir wurden mehrere Wege aufgezeigt, wie ich zu meinem Ziel komme“), *Sitzung/Beratung evaluieren* (Bsp. „Das Gespräch war hilfreich“). Im Vergleich zur letztjährigen Evaluation wurde für die Bewertung der Aussagen die Skalierung der theoriegeleiteten Version vereinheitlicht sofern dies möglich war². Die Aussagen werden auf einer vierstufigen Ratingskala von 1 (trifft gar nicht zu) bis 4 (trifft völlig zu) eingestuft. Hierfür wurde eine geradzahlige Ratingskala verwendet, um einer übermässigen Tendenz zur Mitte³ entgegenzuwirken. Dies wird empfohlen, wenn Befragungspersonen zumindest tendenziell zu einem in eine Richtung weisenden Urteil erzwungen werden sollen (Döring & Bortz, 2016). In Tabelle 3 findet sich eine Auflistung der Items zu den dazugehörigen Kategorien. Die komplette theoriegeleitete Version, wie sie in den Interviews vorgelegt wurde, findet sich im Anhang (Anhang C).

Tabelle 3

Die Kategorien und Items der theoriegeleiteten Evaluation

Kategorie	Item
Administration	<ul style="list-style-type: none"> - Wie war die Anmeldung? - Mit der Wartezeit zwischen Anmeldung und Ersttermin war ich zufrieden. - Wir wurden Sie von Ihrer Beratungsperson (oder Sekretariat) empfangen?
Beziehung und	<ul style="list-style-type: none"> - Ich habe mich in der Beratung verstanden gefühlt.

² Ein anderes Antwortschema wurde für die Fragen in der Kategorie *Anmeldung/Empfang* und für die beiden Items zum Anliegen und Ziel in der Kategorie *Beziehung und Anliegen* verwendet.

³ Systematischer Beobachtungsfehler oder response-set bei Beurteilungen, wenn eine Person dazu tendiert, unerwartet häufig die mittleren oder neutralen Antwortkategorien oder –bereiche zu wählen (Wirts, M. A., 2014)

Anliegen	<ul style="list-style-type: none"> - Mein Berater/meine Beraterin hat sich klar ausgedrückt. - Mein Berater/meine Beraterin schätze ich als kompetent ein. - Mein Anliegen in der Beratung war: Standortbestimmung, Berufliche Neuorientierung, Weiterbildung, Wie weiter nach der Ausbildung, Bewerbung und Stellensuche, Nachholbildung, Entscheidungshilfe, Anderes (Erwachsene) - Mein Anliegen an die Beratung war: Berufswahl klären, Schulwahlentscheid treffen, Zwischenlösung suchen, Ideen bekommen/welcher Beruf passt zu mir, Unterstützung bei der Lehrstellensuche, Entscheidungshilfe bekommen, Anderes (Jugendliche) - Das Ziel der Beratung wurde besprochen.
Informationen sammeln	<ul style="list-style-type: none"> - In meiner Beratung wurde meine persönliche Ausgangslage ausreichend berücksichtigt. (Erwachsene) - In meiner Beratung wurden meine Interessen und Stärken ausreichend berücksichtigt. (Jugendliche)
Zielrelevante Berufs- und Bildungsaspekte sammeln	<ul style="list-style-type: none"> - Ich verfüge über genügend klare Informationen zu den Möglichkeiten die für mich in Frage kommen. (Erwachsene) - Ich verfüge über genügend klare Informationen zu den Möglichkeiten (Lehre, Weiterführende Schule etc.) die für mich in Frage kommen. (Jugendliche) - In meiner Beratung bekam ich die notwendigen Informationen.
Handlungsphase	<ul style="list-style-type: none"> - Mir wurden mehrere Wege aufgezeigt, wie ich zu meinem Ziel komme. - Mit mir wurden die nächsten Schritte besprochen.
Sitzung/Beratung evaluieren	<ul style="list-style-type: none"> - Das Gespräch war hilfreich. - Ich war insgesamt zufrieden mit der Beratung. - Das Beratungsgespräch hat eine Veränderung meiner beruflichen Situation bewirkt. (Erwachsene) <p>Offene Fragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Was war hilfreich? - Was hat gefehlt? - Was ich sonst noch sagen möchte.

4.1.4 Die Datenaufbereitung

Bevor das Datenmaterial ausgewertet werden kann, muss es zuerst festgehalten, aufgezeichnet, aufbereitet und geordnet werden (Mayring, 2002). In einem ersten Schritt wurden die Tonaufnahmen der sechs Interviews vollständig transkribiert. Hierbei wurde die Audio-Transkriptionssoftware *f5* verwendet. Da die Interviews auf Schwei-

zerdeutsch geführt wurden, wurden die Interviews in normales Schriftdeutsch übertragen. Laut Mayring (2002) ist dies zu empfehlen, wenn die inhaltlich-thematische Ebene im Vordergrund steht und die Texte leserlich geschrieben werden sollen. Hierbei wird der Dialekt bereinigt, Satzbaufehler werden behoben und der Stil wird geglättet. Die Transkripte können auf Anfrage und unter Berücksichtigung des Datenschutzes bis 2026 eingesehen werden. Die Transkripte wurden anonymisiert und entsprechend der Interviewpartnerinnen und -partner mit B(Beratungsperson) oder S (Stellenleiterin) bezeichnet und nummeriert. Die Transkripte dienen hierbei als Basis für die Auswertung.

4.1.5 Die Datenauswertung

Für die Datenauswertung wurde eine qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring (2002) angewendet. In dieser streng methodisch kontrollierten Analyse wird das Material schrittweise analysiert. Mayring (2002, S. 114) beschreibt das Prinzip der qualitativen Inhaltsanalyse wie folgt: „Im Zentrum steht dabei ein theoriegeleitetes am Material entwickeltes Kategoriensystem; durch dieses Kategoriensystem werden diejenigen Aspekte festgelegt, die aus dem Material herausgefiltert werden sollen.“ Durch Zusammenfassung soll das Material so reduziert werden, dass die wesentlichen Inhalte erhalten bleiben und durch Abstraktion ein überschaubarer Korpus erschaffen wird, der immer noch ein Abbild des Grundmaterials ist. Mit Hilfe einer strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse wird eine bestimmte Struktur aus dem Material herausgefiltert. Laut Mayring (2000) können dies formale Aspekte, inhaltliche Aspekte oder bestimmte Typen sein. Ziel dieser Technik ist es, „dass das aus den Strukturierungsdimensionenzusammengestellte Kategoriensystem so genau definiert wird, dass eine eindeutige Zuordnung von Textmaterial zu den Kategorien immer möglich ist“ (Mayring, 2002, S. 118). Hierbei wird in folgenden drei Schritten vorgegangen (Mayring, 2002, S. 118):

1. Definition von Kategorien: Es wird explizit definiert, welche Textbestandteile unter eine Kategorie fallen sollen.
2. Ankerbeispiele: Es werden konkrete Textstellen angeführt, die unter eine Kategorie fallen und als Beispiele für diese Kategorie gelten sollen.

3. Kodierregeln: Es werden dort, wo Abgrenzungsprobleme zwischen Kategorien bestehen, Regeln formuliert, um eindeutige Zuordnungen zu ermöglichen.

Dieses Auswertungsverfahren wurde für beide Fragestellungen angewendet. Die Kategoriensysteme zur ersten und zweiten Fragestellung befinden sich im Anhang D und E. Für die Beantwortung der ersten Fragestellung bildeten die in Kapitel 2.2.4 definierten Kategorien die Ausgangslage für das Kategoriensystem. Für die zweite Fragestellung dienten die zwei Kategorien *letztjährige Evaluation* und *theoriegeleitete Evaluation* als Überkategorien. Für beide Überkategorien wurden Kategorien gebildet, welche sich durch *inhaltliche* oder *formale Verbesserungsvorschläge* definieren. Die Ergebnisse werden im folgenden Kapitel präsentiert.

5. Ergebnisse

Im folgenden Kapitel werden die Ergebnisse zu den beiden Fragestellungen präsentiert. Als Ausgangspunkt hierfür diente die Frage, was die Fachpersonen unter einer guten Beratung verstehen. Die Antworten der Fachpersonen dazu finden sich im Kapitel 5.1. Im Anschluss folgen die Ergebnisse zu der ersten Fragestellung. Abgeleitet von der Theorie und dem erhobenen Datenmaterial ergaben sich fünf Themenfelder, welche als übergeordnete Kategorien definiert wurden. In Kapitel 5.3 wird auf die zweite Fragestellung bezüglich der Evaluation von Beratung eingegangen. Hierfür wurde die letztjährige Evaluation besprochen und eine erste, theoriegeleitete Version einer Beratungsevaluation vorgelegt mit dem Ziel diese auf ihre Praktikabilität zu überprüfen. Die zusammengefassten Anmerkungen zu dieser ersten Version sind im Kapitel 5.3 dargestellt.

5.1 Was ist gute Beratung?

Bei der Beantwortung der Frage sind sich alle Fachpersonen einig, dass es sich um eine gute Beratung handelt, wenn die Ratsuchenden in ihrem Prozess einen Schritt weiter gekommen sind. Auch sei eine Beratung gut verlaufen, wenn die Ratsuchenden motiviert werden konnten ihre nächsten Schritte zu tätigen und optimistisch in ihre Zukunft blicken.

Eine gute Beratung ist für mich spontan, die das Klientel anregt, selbständig das Thema weiterzuverfolgen, welche ermuntert und Lust macht, das Thema genauer anzuschauen. (B3, S. 1)

Es gibt da verschiedene Ebenen. Das Eine ist, dass jemand mit einem optimistischen Gefühl was seine Zukunft betrifft hier raus geht. Dass er/sie Perspektiven hat und ein Stück weit auch ermutigt ist. (...) Es gibt interessante nächste Schritte. Und das ist auch gleich das Zweite, dass sie nicht nur das Gefühl haben, sondern dass sie auch ganz konkret nächste Schritte haben. (B2, S. 2)

Ich habe für mich das Credo, dass ich die Leute in ihrem Prozess einen Schritt weiterbringen möchte. Dass sie in ihrem Berufsleben oder in ihrer

Laufbahn irgendwo weiterkommen. Die meisten kommen ja, wenn es irgendwo klemmt oder nicht weitergeht und dass man dann eine Standortbestimmung macht und versucht alle relevanten Faktoren oder Aspekte miteinzubeziehen und da dann ansetzt und auf eine neue Idee bringt oder hin zu einer Entscheidung coachen kann. (B4, S. 1)

5.2 Kennzeichen einer guten Beratung

In diesem Kapitel wird dargestellt, welche Themenfelder oder Elemente, aus der Sicht der befragten Fachpersonen, in einer Beratung berücksichtigt werden müssen. Auf der Theorie aufbauend, wurden Elemente definiert, welche eine gute Beratung kennzeichnen. Es sind dies *Beziehung und Struktur, Informationen sammeln, Zielrelevante Berufs- und Bildungsaspekte erarbeiten, Realisierungsschritte planen und festhalten, Sitzung/Beratung evaluieren* (Abbildung 3).

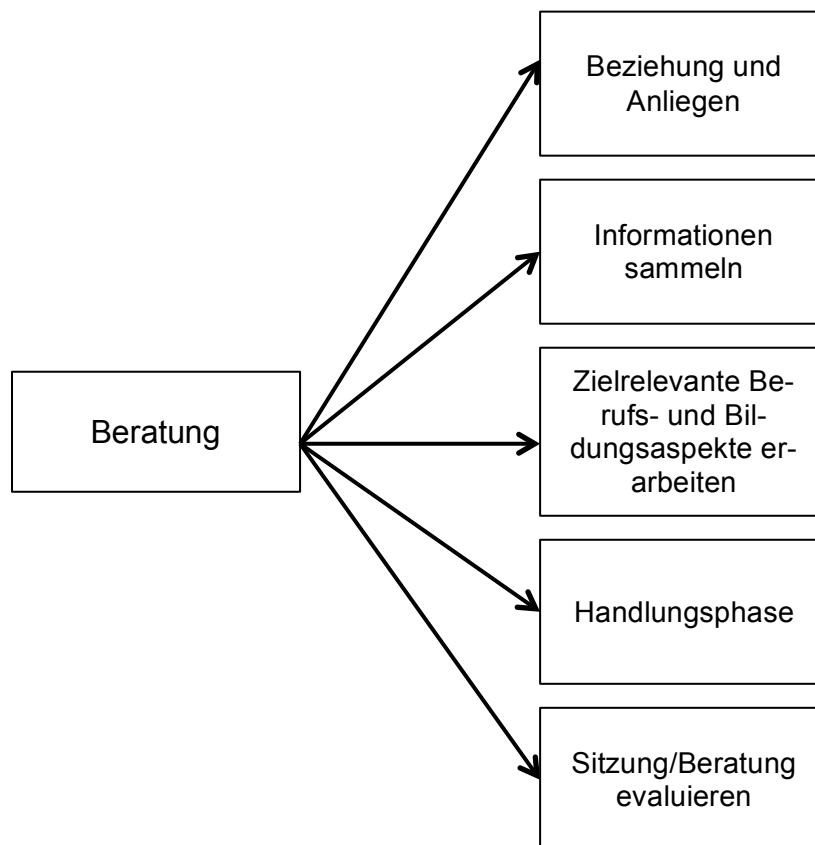


Abbildung 3. Übersicht zu den übergeordneten Kategorien.

Im Folgenden werden die Ergebnisse anhand der übergeordneten Kategorien für die erste Fragestellung dargestellt. Das Kategoriensystem inklusive Zitate befindet sich

im Anhang. Im Folgenden werden die Kategorien beschrieben und mit ausgewählten Zitaten aus den Interviews unterstützt und kursiv dargestellt, weitere Zitate finden sich im Anhang (Anhang D).

5.2.1 Beziehung und Strukturierung

Alle Interviewten betonen die Wichtigkeit einer guten Beziehung zu den Ratsuchenden. Hierbei wird auch von mehreren Befragten auf eine empathische Haltung gegenüber den Ratsuchenden verwiesen.

Also zuerst wirklich das Anliegen ernst nehmen. Auch wenn es daneben ist. (...) 95% davon ist wirklich ernst nehmen und empathisch wahrzunehmen, worum es wirklich geht, was jemand will, warum es nicht weitergeht. (B2, S. 3)

Auch von der Stellenleiterin wird eine empathische Grundhaltung als wichtiges Kriterium geäußert:

Also ich glaube das Allerweltsmittel ist immer noch die Empathie. Dass man das, was das Gegenüber sagt, dass man das mal stehen lässt und wertschätzt und von dort aus weitergeht. (S, S. 3)

Nebst dem empathischen Handeln sei zudem auch wichtig, dass Platz für Humor geben sei und dass erst einmal nicht nur Beratungsthemen behandelt werden müssen.

Mir ist es wichtig, dass ich in der „Warmup-Phase“ mit den Leuten mal ein bisschen plaudere und dass sie auch wissen, dass das hier nicht die heiligen Hallen sind und man es auch lustig haben kann. (B3, S. 3)

Da (bei der Begrüssung) reden wir auch über belanglose Sachen und reden über den Alltag. Mehr so als Aufwärmphase. (B4, S. 2)

Als weiterer wichtiger Punkt zu Beginn des Gesprächs wird von den Beratungspersonen wie auch der Stellenleiterin benannt, dass für das Herauskrystallisieren des

Anliegens genügend Zeit aufgewendet wird und hier auch die Rollenklärung ihren Platz findet.

(...) man muss die Ausgangslage erfassen. Es ist ganz wichtig, dass man sich genug Zeit nimmt (...) Was wird erwartet, was ist meine Rolle, was kann ich, was kann ich nicht als Berater. (S, S. 2)

Ich frage völlig plakativ, was das Ziel der heutigen Beratung sei. (...) dass es sich gelohnt hat hier in die Beratung zu kommen. Und dann kann man konkreter nachfragen und ausdifferenzieren. (B5, S. 3)

Ein wichtiger Teil ist, dass die Erwartungen der Leute abgeholt werden müssen. Im besseren Fall auch, dass dann ein Ziel zusammen formuliert wird. (B3, S. 2)

5.2.2 Informationen sammeln

Von allen Fachpersonen wird erwähnt, dass nach der Aufwärmphase und Zielklärung erst einmal eine Standortbestimmung durchzuführen ist und auf die mitgebrachten Unterlagen eingegangen wird. Ziel hierbei ist es, von den Ratsuchenden ein klareres Bild zu erhalten.

(...) je nach Kunde eine unterschiedlich lange Phase von einfach einmal zuhören, sich einmal ein Bild machen, was das für ein Mensch ist/welche Themen da sind. (B3, S. 6)

(...) wenn es jetzt Jugendliche sind, dann ist ja klar, dann geht man schauen: Schulumfeld, Familienumfeld, Interessen, Fähigkeiten, aber auch doch sehr schnell: Wo staut's, wo blockiert's? (S, S. 2)

5.2.3 Zielrelevante Berufs- und Bildungsaspekte erarbeiten

In den meisten Interviews wird erwähnt, dass neben zwischenmenschlichen Aspekten auch fachliche Informationen geliefert werden müssen und die Beratungsperson hier über aktuelles Wissen zu Aus- und Weiterbildungen verfügt.

Dass sie auch sehen, dass es viele Varianten und Möglichkeiten gibt. Ich erkläre in jeder Beratungssituation das Bildungssystem. Mein Teil ist ja zu 50% Info und die Leute kommen ja nicht in eine allgemeinspsychologische Beratung, sondern haben schon auch einen Infobedarf oder Wunsch eine Übersicht zu bekommen. (B2, S. 8)

Ich denke sicher korrekte, fachliche Informationen müssen geliefert werden. (...) Nicht dass wir Informationen vergessen oder unterschlagen. (B4, S. 6)

Von einer Fachperson wird hier auch auf die Wichtigkeiten aufmerksam gemacht, dass man Ratsuchende *auf die Realität runter holen muss (...)* und *dass man da sagen muss, dass sie mit einer zweiten Lösung arbeiten sollen* (B5, S. 7). Gerade bei Erwachsenenberatungen sieht eine Fachperson ihre Aufgabe auch darin, dass sie *in diesem Dschungel von Aus- und Weiterbildungen helfen kann* (B2, S. 7).

5.2.4 Handlungsphase

In allen Interviews wird die Wichtigkeit der Handlungsphase besprochen. Hierbei sollen zusammen mit den Ratsuchenden konkrete, nächste Schritte erarbeitet werden, welche in einem möglichen Folgegespräch dann auch aufgegriffen werden.

Was immer wichtig ist, dass nach einem Beratungsgespräch nächste Schritte vereinbart werden, welche sie konkret umsetzen können. (B1, S. 5)

Und dann auch immer abfragen, was sie konkret machen und was das für nächste Schritte auslöst. Das ist mir wichtig, dass ich nochmals die Handlungsebene anspreche. (B5, S. 2)

Hierbei wird auch unterschieden, ob es sich um eine Beratungssituation mit Jugendlichen oder Erwachsenen handelt. Die Fachpersonen sind sich dabei einig, dass bei erwachsenen Ratsuchenden vermehrt auf ihre Eigenverantwortlichkeit gesetzt wird.

Wie lässt sich gute Beratung messen? Erstellen einer Evaluation für das BiZ Basel-Landschaft

Bei Jugendlichen werden die nächsten Schritte vermehrt visualisiert oder mit ihnen aufgeschrieben.

Also bei den Jugendlichen mache ich das mit Kärtchen und schreibe das auf. Bei den Erwachsenen frage ich da einfach nochmals nach, was sie jetzt konkret machen. (B5, S. 2)

5.2.5 Sitzung/Beratung evaluieren

Für alle Fachpersonen ist es wichtig, dass sie am Ende einer Beratung ein Feedback einholen. Hierbei soll noch einmal auf die Eingangsfrage eingegangen werden und zusammen mit dem Ratsuchenden besprochen werden, ob das formulierte Ziel erreicht wurde. In dieser Phase entscheide sich auch, ob ein Folgetermin vereinbart werde oder wie sich die weitere Zusammenarbeit gestalten soll.

Und am Schluss eben Fazit ziehen und nochmals auf das Ziel schauen, ob man dies nun wirklich erreicht hat oder was es noch dafür bräuchte. So wie ein Feedback auch für einen selber. (B1, S. 3)

Dann frage ich auch, ob es das war, was sie gebraucht haben, was ihnen am meisten genutzt hat und ob sie einen weiteren Termin wünschen. (B4, S. 3)

Auch von der Stellenleiterin wird geäußert, dass ein solches Feedback zum Sitzungs- und Beratungsabschluss gehört:

Dass man klar fragt: „Was hat's gebracht, hat was gefehlt, haben wir das Ziel erreicht, das wir uns gesetzt haben?“ (S, S.3)

5.3 Evaluation von Beratung

Für die Beantwortung der zweiten Fragestellung, wurden die Fachpersonen allgemein befragt, was sie denken, wie man eine Beratung gut evaluieren könne. Die Ergebnisse dazu finden sich in Kapitel 5.3.1. Im Anschluss wurde die letztjährige Evaluation mit ihnen besprochen und Verbesserungsvorschläge eingeholt. Zum Ab-

schluss des Interviews wurde mit den interviewten Personen die erste, theoriegeleitete Version durchgegangen. Die Kommentare und Verbesserungsvorschläge sind in Kapitel 5.3.3 aufgeführt.

5.3.1 Wie lässt sich Beratung gut evaluieren?

Zum Einstieg in die zweite Fragestellung wurden die Fachpersonen befragt, was sie denken, wie man eine Beratung gut evaluieren könne. Hierbei zeigten sich die Befragten grundsätzlich zufrieden mit der Befragungsform über einen Fragebogen. Von mehreren Befragten wurde zusätzlich aber das Interesse an einer längeren Befragung geäußert, bei der auch Aussagen über die Wirksamkeit der Beratung gemacht werden könnte.

Cool wäre, wenn man längerfristig nachfragen könnte. (...) Wir evaluieren ja grad einen Monat nachher und dann kriegt man vielleicht ein Feedback über die Beratung aber nicht über Auswirkung der Beratung.“ (B1, S. 8)

Was ich vor allem auch einmal toll fände, wenn die Evaluation so gut ist, dass man jetzt mehrere Jahre nacheinander die gleiche Evaluation nehmen könnte (...) Einfach dass eine Kontinuität entsteht und dass die Fragen auch klar sind. (B1, S. 11)

Wichtig finde ich es, dass nicht nur fokussiert gefragt wird, wie zufrieden man mit der Beratung oder mit dem Berater ist, sondern dass auch gefragt wird, wie hat die Arbeit mit dem Berufsberater/-in längerfristig Wirkung gezeigt.“ (B3, S. 7)

Für die Überarbeitung der Evaluation wurde mit den Fachpersonen in einem ersten Schritt die Evaluation vom letzten Jahr und im Anschluss die theoriegeleitete Evaluation besprochen. Im Rahmen der Interviews wurde von den Fachpersonen Kritik und Verbesserungsvorschläge geäußert, welche sich den Kategorien inhaltliche Verbesserungsvorschläge und formale Verbesserungsvorschläge zuordnen lassen. In Abbildung 4 sind die hierfür vorgenommenen Kategorien grafisch dargestellt.

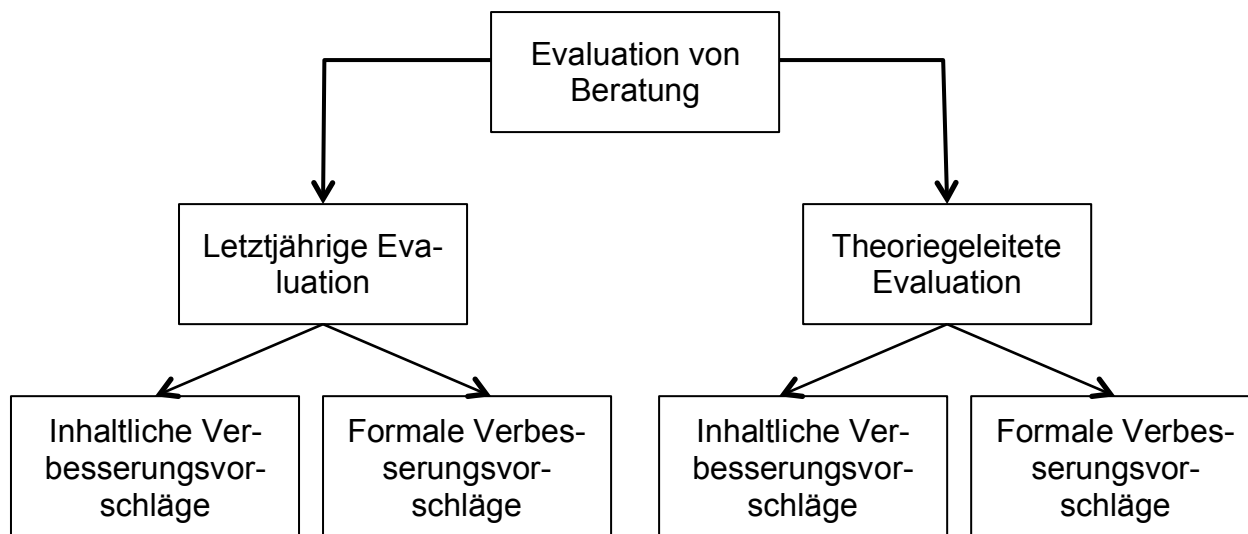


Abbildung 4. Übersicht zur Strukturierung der Verbesserungsvorschläge.

5.3.2 Die letztjährige Evaluation

Inhaltliche Verbesserungsvorschläge. Gestört haben sich einige der befragten Personen an der Aussage zur fachlichen Kompetenz der Beratungsperson (*Der/die Berater/in war fachlich kompetent*). Hierbei wurde vor allem angemerkt, dass dies auch sehr von der Beratungsperson manipuliert werden könne, wie sie auftritt. Zudem wurde auch hinterfragt, ob dies von den Ratsuchenden beurteilbar sei.

Aber ich mein z.B. „fachlich kompetent“. Wie will ich das wirklich beurteilen? Halt einfach, dass man seine Sachen mit einer gewissen Selbstsicherheit vertritt. (B2, S. 10)

Die Frage nach „fachlich kompetent“ finde ich sehr heikel. Ich kann bewusst so auftreten, dass ich fachlich kompetent wirke. Da bin ich sehr kritisch bei der Frage. (B3, S. 9)

Für eine weitere befragte Person wird zudem angefügt, dass man bei der Frage nach fachlicher Kompetenz keinen positiven Nutzen daraus ziehen könne:

Aber für mich selber bringt die Frage selber wahrscheinlich nicht so viel. Weil hier kann ich eigentlich nur verlieren. Also ich soll ja kompetent ein-

geschätzt werden, dann ist es nur blöd, wenn ich hier einen tiefen Wert erhalte. Also ist es dann vor allem eine Kontrollfunktion, die dann auch für die Leitung relevant wäre. (B4, S. 8)

Auch von der Stellenleiterin wird die Aussage zur fachlichen Kompetenz in Frage gestellt. Hierbei vor allem auch, da sie keinen Mehrgewinn zur vorangegangenen Frage sieht:

Also ich sehe den Unterschied zwischen „Der Berater hat sich klar ausgedrückt“ und „Der Berater war fachlich kompetent“ nicht so. Ich sehe nicht ein, wieso man das beides fragt. (S, S. 10)

Für Unklarheiten sorgte die Frage zum Empfang (*Wie wurden Sie empfangen?*) Die Frage sei sprachlich zu ungenau, da weder für die Beratungsperson noch für die Ratsuchenden klar sei, ob sich der Empfang auf das Sekretariat bei der Anmeldung oder auf den Empfang durch die Beratungsperson beziehe.

Es hatte Sachen drin wie man den Empfang empfunden hat. Gewisse haben da den Empfang vorne verstanden und Gewisse den Empfang durch die Beraterin. (B1, S. 11)

Formale Verbesserungsvorschläge. Bezogen auf formale Aspekte wurde von zwei interviewten Fachpersonen der Wunsch nach mehr offenen Fragen geäußert. Diese seien für sie jeweils aussagekräftiger als Fragen mit einem standardisierten Antwortformat.

Was mich da jeweils am meisten animiert sind weniger die Zufriedenheitsfragen oder Smileykategorien, sondern Fragen die offen sind. (B2, S. 9)

Ich finde es einfach wichtig, dass es immer wieder Möglichkeiten gibt, um Kommentare abgeben zu können. Mir fehlen einfach überall die Möglichkeiten, dass die Leute Kommentare abgeben können. (B4, S. 8)

5.3.3 Die theoriegeleitete Evaluation

Insgesamt zeigten sich alle sechs interviewten Fachpersonen zufrieden mit der neuen Evaluation. Für alle stellt die vorgelegte Evaluation eine Verbesserung gegenüber der letztjährigen Evaluation dar. Dennoch gab es auch für diese theoriegeleitete Evaluation Verbesserungsvorschläge, welche sich in *inhaltliche* und *formale* Verbesserungsvorschläge einteilen lassen.

Inhaltliche Verbesserungsvorschläge. Die interviewten Fachpersonen zeigten sich alle zufrieden damit, dass neu auch eine Frage zur Wirksamkeit der Beratung im Fragebogen enthalten ist (*Das Beratungsgespräch hat eine Veränderung meiner beruflichen Situation bewirkt*). Allerdings wurde hierbei auch von mehreren Personen angemerkt, dass eine Veränderung nicht direkt nach einem Monat möglich sei und dass die Frage umformuliert werden müsse. Zusätzlich wurde von einer Fachperson angemerkt, dass ein Gespräch ja nicht immer eine berufliche Veränderung bewirke, sondern auch, dass man mit der aktuellen Situation besser umgehen könne:

Es gibt ja auch Leute, die dann wieder zurück gehen in das, was sie gemacht haben. Bei denen es im Moment die beste Option ist und sie einfach eine Zwischenlösung brauchen. Es kann dann auch eine Veränderung der Haltung bewirken. (B2, S. 12)

Hierbei wurde angefügt, dass zusätzlich auch eine Aussage zum Verbleib in der gleichen beruflichen Situation enthalten sein muss.

Praktisch von allen Befragten wurde die Aussage zur Zufriedenheitsmessung kritisch hinterfragt (*Ich war insgesamt zufrieden mit der Beratung*). Hierbei wurde vor allem angefügt, dass es auch zur Aufgabe einer Beratungsperson gehöre Ratsuchende mit der Realität zu konfrontieren, wenn sie mit unrealistischen Zielen in die Beratung kommen. Dies führe dann auch dazu, dass die Ratsuchenden nicht immer mit einem positiven Gefühl die Beratung verlassen:

(...) vor allem auch wenn ich schwierige Ratsuchende habe, die lange mit „falschen“ Lösungen, also falsch weil sie nicht zum Ziel gekommen sind, planen. Und da muss man dann wirklich hart sein und ihnen auch Dinge sagen, die ihnen gar keine Freude bereiten. Und das „schisst“ sie an im

ersten Moment. (...) Wir müssen ja auch aufzeigen und realistisch sein.
(B5, S. 7)

Als Alternative zur allgemeinen Zufriedenheitsfrage schlägt eine der interviewten Fachpersonen folgende Möglichkeit vor:

Zum Beispiel die Frage: „Würden sie die Organisation“, oder konkreter, „würden Sie die Beratungsperson weiterempfehlen?“ Das finde ich ist eine der direktesten Art. (...) Das Gefühl zu haben, dass man bei einem Teil der Kundschaft eine gute Reputation hat. (B3, S. 9)

Formale Verbesserungsvorschläge. Unter der Kategorie „Zielrelevante Berufs- und Bildungsaspekte erarbeiten“ wurde die Aussage zu den Informationen kritisch beurteilt (*Ich verfüge über genügend klare Informationen zu den Möglichkeiten die für mich in Frage kommen*). Hierbei wurde angefügt, dass es nicht immer möglich sei, klare Informationen zu geben, da bei gewissen Ratsuchenden soviel in Frage komme und nicht immer aktuelles Wissen über die Arbeitsmarktsituation vorhanden sei. Zusätzlich wurde angemerkt, dass sich die beiden Aussagen in dieser Kategorie ähnlich seien und man daher auch auf eine verzichten könne.

Also bei der finde ich es schon schwierig „Ich verfüge über genügend klare Informationen die für mich in Frage kommen.“ Ich habe teilweise Leute, da kommt theoretisch so viel in Frage, da weiss ich nicht immer die genauen Informationen wie es auch auf dem Markt ausschaut. (B2, S. 11)

Wir haben zwei Fragen zu den Informationen und ich frage mich zu was jetzt. (...) aber vielleicht könnte man auch nur eine davon nehmen. (B1, S. 15)

Für die Kategorie der *Handlungsphase* wurde angeregt, dass bei der Aussage *Mir wurden mehrere Wege aufgezeigt, wie ich zu meinem Ziel komme* „mehrere“ gestrichen wird, da es diese nicht immer gebe und diese Formulierung zu Unzufriedenheit bei den Ratsuchenden führen könne.

Von einer weiteren befragten Person wurde an den Fragen zur Handlungsphase zusätzlich kritisiert, dass sie zu passiv formuliert seien. In dieser Fassung impliziere es, dass die Ratsuchenden keinen aktiven Beitrag leisten müssen und von der Beratungsperson alle Informationen erhalten.

Für meinen Geschmack gefallen mir die Formulierungen noch nicht. Rein sprachlich müssten die Fragen aktiver formuliert sein. Nicht so, dass wir alles liefern müssen. (B3, S. 11)

6. Diskussion und Ausblick

6.1 Diskussion

Die vorliegende Arbeit befasst sich mit der Frage, wie sich gute Beratung messen lässt. Das Endprodukt stellt hierbei eine Beratungsevaluation dar, welche sich aus theoretischen Modellen und Inputs aus der Praxis zusammensetzt. Als Grundlage für die Erarbeitung dieser Evaluation dienten folgende zwei Fragestellungen:

Was kennzeichnet eine gute Beratung?

und

Wie lässt sich eine Beratung gut evaluieren?

Im folgenden Kapitel wird auf diese erste Fragestellung eingegangen. Im Anschluss wird die zweite Fragestellung behandelt und die finale Version der Beratungsevaluation präsentiert.

6.1.1 Was kennzeichnet eine gute Beratung?

In den theoretischen Grundlagen wird Beratung als interaktiver Prozess definiert, der dazu beitragen soll, dass Ratsuchende selber einen Weg zur Lösung des Problems oder zur Entscheidung finden (Nussbeck, 2006). Laut Eberling und Hargens (1996) suchen Klienten/-innen dann die Berufs- und Laufbahnberatung auf, wenn sie in Situationen sind, in denen sie gemäss eigener und/oder Fremdeinschätzung alleine nicht mehr zurechtkommen. Sie erwarten von der Beratung eine Behebung oder Reduzierung ihrer Schwierigkeiten. Dies deckt sich mit den Antworten der interviewten Fachpersonen zu der Frage was gute Beratung sei und wird von einer Fachperson wie folgt symbolisch dargestellt:

(...) wenn die Leute hier sind und keine Wege mehr sehen und lauter Stolpersteine vor sich haben und man dann diese Steine ein bisschen kleiner machen kann oder etwas aus dem Weg räumen kann. Dass man sich dann wirklich fit macht, um über die Steine zu kommen. (B2, S. 5)

Für die Kennzeichen einer guten Beratung wurden in Kapitel 2.2.4 *Kennzeichen einer Beratung* aus dem Microcounseling-Modell, dem Berner Beratungsmodell und der informationsstrukturellen Methodik die fünf Phasen gebildet: *Beziehung und Anliegen, Informationen sammeln, Zielrelevante Berufs- und Bildungsaspekte sammeln, Handlungsphase und Sitzung/Beratung evaluieren*. Diese spiegeln sich auch in den sechs durchgeführten Interviews wider. Vor allem auf den Aufbau einer guten Beziehung zu den Ratsuchenden wurde in den Interviews hingewiesen, um gute Ergebnisse zu erzielen. Die Fachpersonen betonten, dass den Ratsuchenden mit Empathie begegnet werden muss und sie merken sollen, dass sie mit ihrem Anliegen ernst genommen werden. Dies deckt sich auch mit den Forschungsergebnissen von Lambert (1992), nach denen Beziehungsfaktoren wie Empathie 30% des Beratungserfolgs ausmachen. Neben der Beziehungsebene spielt in einem ersten Schritt auch das Herauskrystallisieren des Anliegens eine grosse Rolle. Im Handbuch von Ertelt und Schulz (2002) finden sich zum Microcounseling-Modell Übungen zu verschiedenen Varianten des Zuhörens, welche die Beziehungsebene stärken als auch den Ratsuchenden dabei helfen sollen, das Anliegen zu verbalisieren. Dabei werden die Methoden der offenen und geschlossenen Fragen, des Ermutigens, des Paraphrasierens, der Reflexion der Gefühle und der Zusammenfassung beschrieben. Zusätzlich können die Fertigkeiten des Ermutigens, Paraphrasierens, der Reflexion von Gefühlen und des Zusammenfassens die Empathie des Beraters für den Ratsuchenden spürbar machen (Ertelt & Schulz, 2002). Auch die Fachpersonen berichten hierbei von der Anwendung der erwähnten Techniken, um die Ratsuchenden zu aktivieren, deren Anliegen zu äussern. Einen weiteren Schwerpunkt setzen die Fachpersonen auf die Festlegung konkreter Handlungsschritte. Wie in der *Handlungsphase* definiert, ist es in dieser Phase wichtig, dass die Ratsuchenden wissen, was sie machen müssen um zu einer guten Entscheidung zu kommen und wie sie diese umsetzen können. Hierbei unterscheiden sich die Fachpersonen in der Methodik, wie die *nächsten Schritte* behandelt werden. Bei einigen Fachpersonen werden diese mündlich mit den Ratsuchenden besprochen, bei anderen werden diese visualisiert oder auf Kärtchen geschrieben und den Ratsuchenden mitgegeben.

6.1.2 Wie lässt sich eine Beratung gut evaluieren?

Ziel der vorliegenden Arbeit und Auftrag der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung Basel-Landschaft war es, eine neue Beratungsevaluation zu erstellen, welche sich

auf theoretische Beratungsmodelle stützt und gleichzeitig die Bedürfnisse aus der Praxis abdeckt. Durch die Durchführung der sechs Experteninterviews sollte eine erste, theoriegeleitete Evaluation auf ihre Praktikabilität überprüft werden. Zusätzlich wurden Kritikpunkte aus der letztjährigen Evaluation ebenfalls in die Überarbeitung der theoriegeleiteten Evaluation aufgenommen. In Tabelle 4 findet sich eine Übersicht über die definierten Kategorien und der darin enthaltenen Items.

Tabelle 4

Die Kategorien und Items der finalen Evaluation

Kategorie	Item
Anmeldung/ Empfang	<ul style="list-style-type: none"> - Wie war die Anmeldung? - Mit der Wartezeit zwischen Anmeldung und Ersttermin war ich zufrieden. - Wir wurden Sie von Ihrer Beratungsperson empfangen?
Beziehung und Anliegen	<ul style="list-style-type: none"> - Ich habe mich in der Beratung verstanden gefühlt. - Mein Berater/meine Beraterin hat sich klar ausgedrückt. - Mein Anliegen in der Beratung war: Standortbestimmung, Berufliche Neuorientierung, Weiterbildung, Wie weiter nach der Ausbildung, Bewerbung und Stellensuche, Nachholbildung, Entscheidungshilfe, Anderes. (Erwachsene) - Mein Anliegen an die Beratung war: Berufswahl klären, Schulwahlentscheid treffen, Zwischenlösung suchen, Ideen bekommen/welcher Beruf passt zu mir, Unterstützung bei der Lehrstellensuche, Entscheidungshilfe bekommen, Anderes. (Jugendliche) - Das Ziel der Beratung wurde besprochen.
Informationen sammeln	<ul style="list-style-type: none"> - In meiner Beratung wurde meine persönliche Ausgangslage ausreichend berücksichtigt. (Erwachsene) - In meiner Beratung wurden meine Interessen und Stärken ausreichend berücksichtigt. (Jugendliche)
Zielrelevante Berufs- und Bildungsaspekte sammeln	<ul style="list-style-type: none"> - Ich verfüge über genügend Informationen zu den Möglichkeiten, die für mich in Frage kommen. (Erwachsene) - Ich verfüge über genügend Informationen zu den Möglichkeiten (Lehre, Weiterführende Schule etc.), die für mich in Frage kommen. (Jugendliche)
Handlungsphase	<ul style="list-style-type: none"> - Mit mir wurden Wege besprochen, wie ich zu meinem Ziel komme. - Ich weiss, welche die nächsten Schritte sind, die ich in Angriff nehme.

Sitzung/Beratung evaluieren	<ul style="list-style-type: none"> - Das Gespräch war hilfreich. - Ich würde den Berater/die Beraterin weiterempfehlen. - Das Beratungsgespräch hat eine Veränderung meiner beruflichen Situation bewirkt oder wird eine solche bewirken. (Erwachsene) - Das Beratungsgespräch hat mir für meine jetzige berufliche Situation geholfen. (Erwachsene) <p>Offene Fragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Was war hilfreich? - Was hat gefehlt? - Was ich sonst noch sagen möchte.
-----------------------------	---

Anmeldung/Empfang. Aufgrund der unklaren Formulierung zum Empfang, wurde hier klar deklariert, dass es sich um den Empfang durch die Beratungsperson handelt (*Wie wurden Sie von Ihrer Beratungsperson empfangen?*). Hierbei wurde jedoch auch von einer Fachperson angefügt, dass auch der Empfang durch das Sekretariat wichtig zu erheben wäre. Dieser Punkt wurde in der finalen Evaluation nicht aufgenommen, da sich das Sekretariat aus mehreren Personen zusammensetzt und deshalb keine klare Zuordnung zu einer bestimmten Person machbar gewesen wäre.

Beziehung und Anliegen. Die Aussage *Mein Berater/meine Beraterin schätze ich als fachlich kompetent ein* wurde mehrheitlich als kritisch und manipulierbar bewertet. Da zusätzlich bereits zwei Aussagen die Beziehungsgestaltung thematisieren (*Ich habe mich in der Beratung verstanden gefühlt; Mein Berater/meine Beraterin hat sich klar ausgedrückt*) wurde die Frage zur fachlichen Kompetenz gestrichen.

Zielrelevante Berufs- und Bildungsaspekte erarbeiten. Auf Anregung der Fachpersonen wurde bei der Aussage *Ich verfüge über genügend klare Informationen zu den Möglichkeiten, die für mich in Frage kommen* das Adjektiv „klar“ gestrichen, da es laut Fachpersonen nicht immer möglich sei, klare Informationen zu liefern. Aufgrund von Redundanz wurde die zweite Frage in dieser Kategorie *In meiner Beratung bekam ich die notwendigen Informationen* gestrichen.

Handlungsphase. Auf Anregung eines Fachexperten wurden die beiden Fragen zur Handlungsphase aktiver formuliert. Dies geht einher mit dem Berner Beratungsmodell, bei welchem die Ratsuchenden in der Phase der *Realisierungsschritte planen und festhalten* befähigt werden sollen die Realisierung so weit als möglich selbstständig zu übernehmen. Die beiden Aussagen wurden deshalb wie folgt umformuliert: *Mit mir wurden Wege besprochen, wie ich zu meinem Ziel komme* und *Ich weiss, welches die nächsten Schritte sind, die ich in Angriff nehme.*

Sitzung/Beratung evaluieren. In dieser Kategorie wurden die meisten Änderungen vorgenommen. Auf Grund der vielen Bedenken zu der *Aussage Ich war insgesamt zufrieden mit der Beratung* wurde diese aus der finalen Evaluation gestrichen und ersetzt durch die *Aussage Ich würde den Berater/die Beraterin weiterempfehlen*. Grundsätzlich wurde von allen Fachpersonen begrüsst, dass nun auch erste Fragen zur Wirksamkeit der Beratung im Fragebogen enthalten sind. Dem Umstand, dass bei der Zusendung der Evaluation möglicherweise noch keine berufliche Veränderung stattgefunden hat, wurde dadurch Rechnung getragen, indem die Aussage zukunftsgerichtet formuliert wurde (*Das Beratungsgespräch hat eine Veränderung meiner beruflichen Situation bewirkt oder wird eine solche bewirken*). Neu dazugekommen ist die Aussage zur aktuellen, beruflichen Situation, falls keine Veränderung absehbar ist (*Das Beratungsgespräch hat mir für meine jetzige berufliche Situation geholfen*). Diese beiden Aussagen entfallen in der Evaluation für Jugendliche (welche das achte oder neunte Schuljahr besuchen), da sich diese noch in keiner beruflichen Situation befinden.

Insgesamt zeigten sich die sechs Fachpersonen bereits mit der theoriegeleiteten Version der Evaluation sehr zufrieden. Mit den zusätzlichen Ergänzungen aus der Praxis ist nun eine Beratungsevaluation entstanden, welche auf theoretischen Modellen basiert und mit der Praxis verknüpft wurde. Durch die Verwendung des Microcounseling-Modells, dem Berner Beratungsmodell und der informationsstrukturellen Methodik liegen dem Fragebogen nun drei Beratungsmodelle zu Grunde, welche einen Beratungsprozess abbilden. Dieser Prozess findet sich nun auch in der Evaluation wieder. Zusätzlich wurde die Skalierung im ganzen Fragebogen angepasst. Durch die inhaltliche Strukturierung und einheitliche Skalierung gestaltet sich das Ausfüllen der Evaluation nun auch kundenfreundlicher für die Ratsuchenden.

6.1.3 Verwendung der Evaluation

Nebst inhaltlichen und formalen Verbesserungsvorschlägen für die Evaluation stellten einzelne Interviewpartner auch die Verwendung der Evaluation in Frage. Einerseits zeigten sich die befragten Fachpersonen erfreut darüber, dass sie Rückmeldung zu ihrer Arbeit bekommen, andererseits wurde auch kritisch betrachtet, dass die Evaluation als Führungsinstrument gebraucht werde. Gerade bei der Frage zur Zufriedenheit sei dies heikel, da Ratsuchende, welche beispielsweise auf Grund un-

realistischer Berufsvorstellungen mit der Realität konfrontiert werden müssen, die Beratungsevaluation tendenziell negativ beurteilen. Künzli und Zihlmann (2008) sprechen hierbei von konfligierenden Zielsetzungen, in dem Sinn, dass von Stellenleitenden und politischen Autoritäten die Informationen für Rechenschaft und Kontrolle gebraucht werden können, während die Beraterinnen und Berater sich vor allem für ihr eigenes Optimierungs- beziehungsweise Entwicklungspotential interessieren. Dieser Problematik ist sich auch die Stellenleiterin bewusst. Dennoch sei die Evaluation, nebst der Rückmeldung für die Beratungsperson, auch als Rückmeldung für die Institution gedacht. Erhalte eine Beratungsperson bei vielen das Feedback, der Kunde habe sich nicht verstanden gefühlt, sei das schon ein Anlass ein Gespräch zu führen um die Gründe dafür herauszufinden. Von einer Fachperson wurde der Vorschlag geäussert, die Evaluation in Intervisionsgruppen mit anderen Beratungspersonen zu vertiefen, um einen möglichst grossen, eigenen Nutzen aus der Evaluation zu erzielen. Dies würde einen kollegialen Austausch darstellen, bei dem das eigene Optimierungspotential im Vordergrund stünde.

6.1.4 Stärken und Limitationen der Studie

Im Rahmen der vorliegenden Masterarbeit wurde eine Beratungsevaluation erstellt, welche einen ganzen Beratungsprozess abbildet. Bereits die erste, theoriegeleitete Version wurde von den befragten Fachpersonen als markante Verbesserung zur letztjährigen Version bewertet. Die Stärke der finalen Evaluation liegt darin, dass sie sowohl auf Beratungsmodellen basiert als auch auf ihre Praktikabilität hin überprüft wurde. Es entstand so eine Evaluation, welche Theorie und Praxis verbindet. Die Wahl der qualitativen Erhebungsmethode mit problemzentrierten Interviews erwies sich hierbei als erfolgreich. Durch die offenen, halbstrukturierten Interviews konnten die Aussagen der Fachpersonen einerseits gut miteinander verglichen werden, andererseits konnte bei Verständigungsfragen auch nachgehakt werden. Dies ermöglichte eine Vertiefung in die behandelte Thematik. Dennoch ist hier auch kritisch anzumerken, dass es sich bei den Aussagen der Fachpersonen um Einzelmeinungen handelt, die nur bedingt generalisierbar sind. Dank der heterogenen Stichprobe kann jedoch davon ausgegangen werden, dass die Fragestellungen mit unterschiedlichen Blickwinkeln und Erfahrungswerten beantwortet wurden. Durch die teilweise Standardisierung durch den Leitfaden konnten die Interviews miteinander verglichen werden. Laut Mayring (2002) kann das Material aus vielen Gesprächen auf die jeweili-

gen Leitfadenfragen bezogen werden und so leicht ausgewertet werden. Je grösser sich hierbei die Fallzahl gestaltet, umso leichter lassen sich die Ergebnisse verallgemeinern.

6.2 Ausblick

Aus der vorliegenden Arbeit lassen sich mehrere Weiterführungen für eine zukünftige Arbeit ableiten. In der erarbeiteten Evaluation wird das Beratungsgespräch evaluiert. Von den interviewten Personen wurde zudem der Wunsch nach einer Evaluation zur Wirksamkeit von Beratung gewünscht. Diesem Wunsch wurde ansatzweise mit den beiden Fragen im Abschnitt *Beratung/Sitzung evaluieren (Das Beratungsgespräch hat oder wird eine Veränderung meiner beruflichen Situation bewirken/Das Beratungsgespräch hat mir für meine jetzige berufliche Situation geholfen)* entgegengekommen. Hierbei wäre es aber auch spannend zu erfahren, inwieweit tatsächlich eine Veränderung stattfindet. Sollte dies geplant werden, gelte es laut Hirschi (2006) bei der Planung einer Wirksamkeitsstudie folgende Punkte zu beachten:

- mittel- und langfristige Wirkungen sind kaum kausal nachweisbar, da sich in der längeren Zeit zwischen Beratung und Nachprüfung viele verschiedene Einflüsse günstig oder ungünstig auf die Wirkung der Beratung auswirken können
- für wissenschaftlich fundierte Aussagen sind Kontrollgruppen notwendig
- Zufriedenheit der Ratsuchenden allein ist noch kein Garant für Qualität
- Wichtige Beratungswirkungen liegen in der Steigerung von Kompetenzen und Wissen

Eine Evaluation zur Wirksamkeit von Beratung stellte das Projekt für eine web-basierte Evaluationsapplikation für die Berufslaufbahnberatung in der Schweiz (Künzli & Toggweiler, 2014) dar. Hierbei erstellten sie zwei Versionen einer Evaluation, eine für Jugendliche und eine für Erwachsene. Diese unterschieden sich hinsichtlich der untersuchten Dimensionen. Die Jugendlichen erhielten den Fragebogen zur Erfassung der fünf ABS (Aussagen über meine berufliche Situation)-Dimensionen: *Identität, Information, Zuordnung, Entscheidung, Realisierung*. Die Erwachsenen wurden in den sechs VIL (Veränderungsinventar für Laufbahnberatung)-Dimensionen *Wohlbefinden, Sicherheit, Informiertheit, Zielklarheit, Vertrau-*

en in *Entwicklungsperspektiven* und *Laufbahnbereitschaft* eingestuft. Diesen Fragebogen erhielten sie zu drei Messzeitpunkten. Eine erste Befragung (Prä-Erfragung) erfolgte vor der ersten Beratungssitzung. Die Post-Befragung fand nach Beratungsabschluss statt und die dritte Befragung (Follow-up-Befragung) erfolgte drei Monate nach dem Beratungsabschluss. Grundsätzlich kann zusammengefasst werden, dass bei den Jugendlichen als auch bei den Erwachsenen eine deutliche Veränderung in die erwünschte Richtung stattfand (Künzli & Toggeweiler, 2014). Die Autoren räumen aber auch ein, dass aufgrund des geringen Rücklaufs gerade bei der Post-Befragung und Follow-up-Befragung „Verallgemeinerungen der Resultate vorläufig nicht zulässig“ seien (2014, S.9).

Der Rücklaufproblematik könnte entgegengewirkt werden, indem bei Ratsuchenden telefonisch nachgefasst wird. Hierbei könnte bei kritischen Rückmeldungen direkt nachgefragt werden, was sich der oder die Ratsuchende anderes gewünscht hätte. Da die Evaluation grundsätzlich jedoch anonymisiert zurückgesendet wird, ist dies nur begrenzt möglich. Die Ratsuchenden können ihren Namen allerdings freiwillig angeben, falls sie dies wünschen. Auch in der vorgelegten Studie wurde die Möglichkeit einer direkten Kontaktaufnahme gewünscht. Eine Fachperson meinte dazu, dass die Ratsuchenden mehr animiert werden sollten, ihren Namen der Evaluation anzufügen um diese bei Unklarheiten kontaktieren zu können.

Die im Rahmen der Masterarbeit erarbeitete Evaluation wird von den Ratsuchenden ausgefüllt. Da bei dem Gespräch aber auch oft andere Parteien involviert sind, bestünde eine Weiterentwicklung darin, dass auch diese aufgefordert werden eine Rückmeldung zur Beratung zu geben. Eine interviewte Fachperson meinte diesbezüglich, dass sie oft auch von anderen Institutionen Jugendliche zugewiesen bekomme und man der Institution eigentlich auch eine Evaluation schicken müsse. Gerade bei Ratsuchenden, welche als Auflage einer Institution die Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung aufsuchen müssen, sei auch relevant ob die Institution zufrieden mit der Arbeit der Beratungsperson sei.

Mit der finalen Evaluation wurde ein Instrument für das BiZ Basel-Landschaft erstellt, welches direkt im Beratungsalltag eingesetzt werden kann. Die in diesem Kapitel besprochenen Punkte stellen Erweiterungsvorschläge dar, welche bei einer erneuten Überarbeitung der Evaluation auf ihre Machbarkeit geprüft und gegebenenfalls integriert werden können.

7. Literaturverzeichnis

- Atria, M., Reimann, R. & Spiel, C. (2006). Qualitätssicherung durch Evaluation. Die Bedeutung von Zielexplication und evaluativer Haltung. In Ch. Steinebach (Hrsg.), *Handbuch Psychologische Beratung* (S. 574-586). Stuttgart: Klett-Cotta.
- Deutsche Gesellschaft für Evaluation DeGEval (Hrsg.) (2002). *Standards für Evaluation*. Köln: Deutsche Gesellschaft für Evaluation.
- Derow, R. (1991). Beratung, Beratungspsychologie. In Dorsch, F., Häcker, H. & K. H. Stapft (Hrsg.), *Psychologisches Wörterbuch*. Bern: Huber.
- Döring, N. & Bortz, J. (2016). *Forschungsmethoden und Evaluation in den Sozial- und Humanwissenschaften*. Berlin Heidelberg: Springer.
- Eberling, W. & Hargens, J. (1996). *Einfach kurz und gut – zur Praxis einer lösungsorientierten Kurztherapie*. Dortmund: Borgmann.
- Egloff, E. & Jungo, D. (2015). Das Kooperationsmodell der Berufswahlvorbereitung. In Zihlmann, R. & Jungo, D. (Hrsg.). *Berufswahl in Theorie und Praxis* (127-145). Bern: SDBB.
- Ertelt, B. & Schulz, W. E. (2002). *Handbuch Beratungskompetenz. Mit Übungen zur Entwicklung von Beratungsfertigkeiten in Bildung und Beruf*. Leonberg: Rosenberger.
- Heidelberger, S. (2014). *Entwicklung eines Interviewleitfadens zu Best Practice in der Laufbahnberatung: Durch welche Fragen des Interviewleitfadens erhält man Einblicke in die Erfolgsmethoden der Laufbahnberatung?* Zürich: Bachelorarbeit ZHAW Angewandte Psychologie.
- Hirschi, A. (2006). Wie wirksam sind Laufbahnberatungen? *Panorama*, 3, 13-14.
- Hurni, L. (2007). Forschung für die Laufbahnberatung. *Eine Standortbestimmung im Auftrag des SVB*. Schweizerischer Verband für Berufsberatung: Zürich.
- Ivey, A. & Simek-Downing, L. (1980). *Counseling and psychotherapy*. Englewood Cliffs, N. J.: Prentice-Hall.
- Ivey, A. & Bradford-Ivey, M. (1999). *International interviewing & counseling* (4th ed.). Pacific Grove, CA.: Brooks/Cole.
- Jungo, D. (2011). Berufswahlfreiheit – Psychologische Grundlagen und ihre Bedeu-

- tung für die Praxis. In Marty, R., Jungo, D. & Zihlmann, R. (Hrsg.) *Berufswahl-freiheit ein Modell im Spannungsfeld zwischen Individuum und Umwelt* (S.39-98). Bern: SDBB Verlag.
- Jungo, D. (2015). Jugendliche im Berufswahlprozess: Berufsinteressen und ihre Spannungsfelder. In Zihlmann, R. & Jungo, D. (Hrsg.). *Berufswahl in Theorie und Praxis* (105-123). Bern: SDBB.
- Kohli, M. (1978). „Offenes“ und „geschlossenes“ Interview: Neue Argumente zu einer alten Kontroverse. *Soziale Welt*, 29, 1-25.
- Krämer, M. (2005). Gesprächsführung in der Beratung. In Krämer, M. (Hrsg.). *Professionelle Beratung zur Alltagsbewältigung* (S.13-30). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Künzli, H. & Toggweiler, S. (2014). *Webbasierte Evaluationsapplikation für die Berufslaufbahnberatung in der Schweiz*. Zürich: ZHAW Angewandte Psychologie.
- Künzli, H. & Zihlmann, G. (2008). Wirkungen von Laufbahnberatungen erfassen. Entwicklung eines sensitiven Instruments zur Messung unmittelbarer Beratungsergebnisse: Verfahren, Resultate und Interpretation. In D. Läge & A. Hirschi (Hrsg.). *Berufliche Übergänge – Psychologische Grundlagen der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung* (S.113-131). Münster/Zürich: LIT.
- Lambert, M. J. (1992). *Implications of outcome research for psychotherapy integration*, pp. 94-129. New York: Basic Books.
- Mayring, P. (2000). *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundfragen und Techniken*. Weinheim: Deutscher Studien Verlag.
- Mayring, P. (2002). *Einführung in die qualitative Sozialforschung* (5., überarbeitete und neu ausgestattete Auflage). Weinheim: Beltz.
- Nestmann, F., Sickendiek, U. & Engel, F. (2014). Statt einer „Einführung“: Offene Fragen „guter Beratung“. In Nestmann, F., Sickendiek, U., & Engel, F. (Hrsg.), *Das Handbuch der Beratung, Band 2 Ansätze, Methoden und Felder* (S.599-607). Tübingen: dgvt-Verlag.
- Nussbeck, S. (2006). *Einführung in die Beratungspsychologie*. München: Ernst Reinhardt.
- Patton, M. Q. (1997). *Utilization-focused evaluation*. (3. Auflage) Thousands Oaks, CA: Sage.
- Simonett, A. (2012). *Das Berner Beratungsmodell. Module und Qualitätsstandards zur Beratung in Berufs-, Studien- und Laufbahnfragen. Aktualisierte und er-*

Wie lässt sich gute Beratung messen? Erstellen einer Evaluation für das BiZ Basel-Landschaft

änzte Fassung. Bern: BIZ Bern-Mittelland.

Scheuter, M., Simonett, A., Goll, R., Haab, R., Kramer, S. & Tautenhahn, A. (2003).

Das Berner Beratungsmodell. Module und Qualitätsstandards zur Beratung in Berufs-, Studien- und Laufbahnfragen. Erste Fassung. Bern: BIZ Bern-Mittelland.

Wirtz, M. A. (2014). *Dorsch – Lexikon der Psychologie*. 17. Überarb. Auflage. Bern: Huber.

8. Anhang

- Anhang A: Interviewleitfaden
- Anhang B: Die letztjährige Evaluation
- Anhang C: Die theoriegeleitete Evaluation
- Anhang D: Kategoriensystem – Was kennzeichnet gute Beratung?
- Anhang E: Kategoriensystem – Wie lässt sich Beratung gut evaluieren?
- Anhang F: Die finale Evaluation
- Anhang G: Selbständigkeits- und Herausgabeerklärung

Anhang A: Interviewleitfaden

EINLEITUNG
<p>1. Ausgangslage</p> <p>Die beiden Berufsinformationszentren in Basel-Land (BiZ Bottmingen, BiZ Liestal) führen jedes Jahr eine Beratungsevaluation durch. Diese wird nach Abschluss der Beratung via E-Mail an die Ratsuchenden gesendet. Eine bereits bestehende Evaluation wird auf Basis von theoretischen Modellen überarbeitet (1. Version) und mit Beratern besprochen.</p>
<p>2. Interviewpartner</p> <p>Das Interview wird mit 6 Berater/-innen aus den beiden BiZ in Basel-Land durchgeführt. Dabei wird auf Heterogenität bezüglich Geschlecht, Ausbildung, Berufserfahrung und Arbeitsschwerpunkten geachtet.</p>
<p>3. Ziel des Interviews</p> <p>Im Interview wird die 1. Version der neuen Beratungsevaluation besprochen. Zusätzlich werden die Berater/innen über Methoden und wichtige Punkte in der Beratung befragt. Ziel ist es eine Evaluation zu erstellen, welche auf theoretischen Modellen und Erfahrungen aus der Praxis resultiert.</p>

FRAGENKATALOG
<p>1. Fragen zur Beratungsperson</p> <p>1.1 Wie lange arbeiten Sie schon als Berater?</p> <p>1.2 Welche Aus- bzw. Weiterbildungen im Bereich Beratung haben Sie absolviert?</p> <p>1.3 Haben Sie ein spezielles Beratungsgebiet, welches Sie betreuen (Jugendliche, Erwachsene, RAV, etc.)?</p> <p>2. Gute Beratung</p> <p>2.1 Was ist ihrer Meinung nach eine gute Beratung?</p> <p>2.2 Welche Elemente müssen in einer Beratung enthalten sein? Welche Phasen gibt es in Ihren Beratungen? (Gesamter Prozess über mehrere Sitzungen hinweg)</p> <p>2.3 Wie bauen Sie eine Beziehung zu den Ratsuchenden auf?</p> <p>2.4 Wie gehen Sie vor, um die Anliegen der Ratsuchenden heraus zu kristallisieren?</p> <p>2.5 Wie aktivieren Sie die Ratsuchenden, damit sie selber aktiv werden?</p> <p>2.8 Gibt es Ihrer Meinung nach einen idealen Prozess in der Laufbahnberatung?</p> <p>2.9 Wie gestalten Sie den Beratungsabschluss?</p> <p>2.10 Braucht es einen roten Faden in einer Beratung? Wenn ja wie macht man das?</p> <p>2.11 Wann sind Sie zufrieden mit einer Beratung?</p> <p>2.12 Was denken Sie muss passieren, damit die Ratsuchenden zufrieden mit der Beratung sind?</p>

3. Evaluation von Beratung?

3.1 Wie lässt sich Ihrer Meinung nach eine Beratung gut evaluieren?

3.2 Welche Aspekte müssen in einer Evaluation vorhanden sein?

3.3. Welche Punkte wurden in der alten Evaluation gut abgedeckt? Wo gäbe es nach Ihnen Verbesserungsvorschläge?

4. Fragen zur 1. Version der neuen Beratungsevaluation

4.1 Was halten Sie von der neuen Evaluation?

4.2 Sind Ihrer Meinung nach die relevanten Punkte einer Beratung in der Evaluation enthalten? Wenn Nein, welche fehlen?

4.3 Stellt die neue Version der Evaluation eine Verbesserung gegenüber der alten Version dar?

Anhang B: Die letztjährige Evaluation

HAUPTABSCHNITT – FÜR ALLE GLEICH



**BiZ BerufsinformationsZentrum
Liestal, Bottmingen**

Fragebogen zur Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung

Geschlecht

- Weiblich
 Männlich

Alter: (Jahrgang)

Bitte wählen Sie Ihre Beraterin, Ihren Berater aus:

Andere Beratungsperson

Bitte wählen Sie den Beratungsort aus:

Anmeldung

Wie haben Sie sich angemeldet?

- per Telefon
 per E-mail
 via Infotheksbesuch

Wie wurden Sie empfangen?

	1	2	3	4	
unfreundlich	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	sehr freundlich

Wie war die Anmeldung?

	1	2	3	4	
umständlich	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	speditiv / einfach

Wie war die Wartezeit von der Anmeldung bis zum 1. Termin für Sie?

	1	2	3	4	
sehr lange	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	sehr kurz

ABSCHNITT FÜR ERWACHSENE



**BiZ Berufsinformationszentrum
Liestal, Bottmingen**

Beratung

1. Mein Anliegen an die Beratung war: (mehrere Nennungen möglich)

- Standortbestimmung
- Berufliche Neuorientierung
- Weiterbildung
- Wie weiter nach der Lehre
- Wie weiter nach der Mittelschule (FMS, WMS, Gymnasium)
- Bewerbung und Stellensuche
- Nachholbildung
- Entscheidungshilfe
- Anderes

2. Beratungsgespräch

Ich habe mich in der Beratung verstanden gefühlt.

	1	2	3	4	
trifft gar nicht zu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	trifft völlig zu

Das Gespräch war...

1	2	3	4
---	---	---	---

nicht hilfreich sehr hilfreich

Der/die Berater/in war fachlich kompetent.

1 2 3 4

trifft gar nicht zu trifft völlig zu

Der/die Berater/in hat sich verständlich und klar ausgedrückt.

1 2 3 4

trifft gar nicht zu trifft völlig zu

Das Ziel der Beratung wurde besprochen.

Ja

Nein

Weiss nicht

3. Wie habe ich von der Beratung profitiert? (mehrere Nennungen möglich)

Ich kenne meine Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten

Ich kenne neue Perspektiven, andere Wege, Alternativen

Ich weiss, wie ich zu wichtigen Informationen komme

Ich weiss, welches die nächsten Schritte sind, die ich in Angriff nehme

Ich sehe Möglichkeiten, die zu mir passen

Die Besprechung der Testresultate (Fragebogen, Tests) hat mir weitergeholfen

Das Informationsmaterial, welches ich bekommen habe, war hilfreich

Ich habe wesentliche Erkenntnisse über mich erhalten

- Ich kann meine Fähigkeiten besser einschätzen
- Ich bin in meinem Entscheidungsprozess weitergekommen
- Ich bin nun motiviert, nächste Schritte zu tun
- Ich habe gemerkt, dass meine Ideen nicht so schnell realisierbar sind
- Die Beratung hat mir nicht weitergeholfen
- Anderes

4. Ich war insgesamt zufrieden mit der Beratung.

- | | | | | | |
|---------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| trifft gar nicht zu | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | trifft völlig zu |

ABSCHNITT FÜR JUGENDLICHE



**BiZ Berufsinformationszentrum
Liestal, Bottmingen**

Beratung

1. Mein Anliegen an die Beratung war: (mehrere Nennungen möglich)

- Berufswahl klären
- Schulwahlentscheid treffen
- Zwischenlösung suchen
- Ideen bekommen, welcher Beruf passt zu mir
- Unterstützung bei der Lehrstellensuche
- Entscheidungshilfe bekommen
- Anderes

2. Beratungsgespräch

Ich habe mich in der Beratung verstanden gefühlt.

- | | | | | | |
|---------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| trifft gar nicht zu | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | trifft völlig zu |

Das Gespräch war...

- | | | | | | |
|-----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| nicht hilfreich | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | sehr hilfreich |

4. Ich war insgesamt zufrieden mit der Beratung.

	1	2	3	4	
trifft gar nicht zu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	trifft völlig zu

Anhang C: Die theoriegeleitete Evaluation

Version Jugendliche

Soziodemografie/Admin	
Geschlecht	Weiblich; männlich
Alter	Jahrgang
Beratungsperson	...
Beratungsort	Bottmingen, Liestal
Anmeldung	Wie haben Sie sich angemeldet? (per Telefon, per E-Mail, via Infotheksbesuch)

Anmeldung/Empfang	
Anmeldung	Wie war die Anmeldung? (1=umständlich, 4 = speditiv/einfach)
Wartefrist	Mit der Wartezeit zwischen Anmeldung und Ersttermin war ich zufrieden.
Empfang	Wie wurden Sie von Ihrer Beratungsperson (oder Sekretariat?) empfangen? (1= unfreundlich, 4 = sehr freundlich)

Beratung Jugendliche	
Beziehung und Anliegen (Beziehung)	<ul style="list-style-type: none"> - Ich habe mich in der Beratung verstanden gefühlt (1 = trifft gar nicht zu, 4 = trifft völlig zu) - Mein Berater/meine Beraterin hat sich klar ausgedrückt (1 = trifft gar nicht zu, 4 = trifft völlig zu) - Mein Berater/meine Beraterin schätze ich als kompetent ein (1 = trifft gar nicht zu, 4 = trifft völlig zu)
Beziehung und Anliegen (Anliegen)	<ul style="list-style-type: none"> - Mein Anliegen an die Beratung war: <ul style="list-style-type: none"> - Berufswahl klären - Schulwahlentscheid treffen - Zwischenlösung suchen - Ideen bekommen, welcher Beruf passt zu mir - Unterstützung bei der Lehrstellensuche - Entscheidungshilfe bekommen - Anderes - Das Ziel der Beratung wurde besprochen. (Ja, Nein, Weiss nicht)
Informationen sammeln	<ul style="list-style-type: none"> - In meiner Beratung wurden meine Interessen und Stärken ausreichend berücksichtigt. (1 = trifft gar nicht zu, 4 = trifft völlig zu)
Zielrelevante Berufs- und Bildungsaspekte erarbeiten	<ul style="list-style-type: none"> - Ich verfüge über genügend klare Informationen zu den Möglichkeiten (Lehre, Weiterführende Schule, etc.) die für mich in Frage kommen. (1 = trifft gar nicht zu, 4 = trifft völlig zu) - In meiner Beratung bekam ich die notwendigen Informationen. (1 = trifft gar nicht zu, 4 = trifft völlig zu)

Wie lässt sich gute Beratung messen? Erstellen einer Evaluation für das BiZ Basel-Landschaft

Handlungsphase	<ul style="list-style-type: none">- Mir wurden mehrere Wege aufgezeigt, wie ich zu meinem Ziel komme. (1 = trifft gar nicht zu, 4 = trifft völlig zu)- Mit mir wurden die nächsten Schritte besprochen. (1 = trifft gar nicht zu, 4 = trifft völlig zu)
Sitzung/Beratung evaluieren	<ul style="list-style-type: none">- Das Gespräch war hilfreich. (1 = trifft gar nicht zu, 4 = trifft völlig zu)- Ich war insgesamt zufrieden mit der Beratung. (1 = trifft gar nicht zu, 4 = trifft völlig zu) <p>Offene Fragen:</p> <ul style="list-style-type: none">- Was war besonders hilfreich?- Was hat gefehlt?- Was ich sonst noch sagen möchte.

Version Erwachsene

Soziodemografie/Admin	
Geschlecht	Weiblich; männlich
Alter	Jahrgang
Beratungsperson	...
Beratungsort	Bottmingen, Liestal
Anmeldung	Wie haben Sie sich angemeldet? (per Telefon, per E-Mail, via Infotheksbesuch)

Anmeldung/Empfang	
Anmeldung	Wie war die Anmeldung? (1=umständlich, 4 = speditiv/einfach)
Wartefrist	Mit der Wartezeit zwischen Anmeldung und Ersttermin war ich zufrieden.
Empfang	Wie wurden Sie von Ihrer Beratungsperson (oder Sekretariat?) empfangen? (1= unfreundlich, 4 = sehr freundlich)

Beratung Erwachsene	
Beziehung und Anliegen (Beziehung)	<ul style="list-style-type: none"> - Ich habe mich in der Beratung verstanden gefühlt (1 = trifft gar nicht zu, 4 = trifft völlig zu) - Mein Berater/meine Beraterin hat sich klar ausgedrückt (1 = trifft gar nicht zu, 4 = trifft völlig zu) - Mein Berater/meine Beraterin schätze ich als kompetent ein (1 = trifft gar nicht zu, 4 = trifft völlig zu)
Beziehung und Strukturierung (Anliegen)	<ul style="list-style-type: none"> - Mein Anliegen an die Beratung war: <ul style="list-style-type: none"> - Standortbestimmung - Berufliche Neuorientierung - Weiterbildung - Wie weiter nach der Ausbildung - Bewerbung und Stellensuche - Nachholbildung - Entscheidungshilfe - Anderes - Das Ziel der Beratung wurde besprochen. (Ja, Nein, Weiss nicht)
Informationen sammeln	<ul style="list-style-type: none"> - In meiner Beratung wurde meine persönliche Ausgangslage ausreichend berücksichtigt. (1 = trifft gar nicht zu, 4 = trifft völlig zu)
Zielrelevante Berufs- und Bildungsaspekte erarbeiten	<ul style="list-style-type: none"> - Ich verfüge über genügend klare Informationen zu den Möglichkeiten die für mich in Frage kommen. (1 = trifft gar nicht zu, 4 = trifft völlig zu) - In meiner Beratung bekam ich die notwendigen Informationen. (1 = trifft gar nicht zu, 4 = trifft völlig zu)

Handlungsphase	<ul style="list-style-type: none">- Mir wurden mehrere Wege aufgezeigt, wie ich zu meinem Ziel komme. (1 = trifft gar nicht zu, 4 = trifft völlig zu)- Mit mir wurden die nächsten Schritte besprochen. (1 = trifft gar nicht zu, 4 = trifft völlig zu)
Sitzung/Beratung evaluieren	<ul style="list-style-type: none">- Das Gespräch war hilfreich. (1 = trifft gar nicht zu, 4 = trifft völlig zu)- Ich war insgesamt zufrieden mit der Beratung. (1 = trifft gar nicht zu, 4 = trifft völlig zu)- Das Beratungsgespräch hat eine Veränderung meiner beruflichen Situation bewirkt. (1 = trifft gar nicht zu, 4 = trifft völlig zu) <p>Offene Fragen:</p> <ul style="list-style-type: none">- Was war hilfreich?- Was hat gefehlt?- Was ich sonst noch sagen möchte.

Anhang D: Kategoriensystem – Was kennzeichnet gute Beratung?

Kategorien	Zitate
<p>Beziehung und Anliegen</p>	<p style="text-align: center;"><i>Beziehung</i></p> <p>„Ich glaube es ist wichtig, dass sie sich mit ihrem Anliegen verstanden fühlen.“ „Oder dass man Sachen die sie toll machen wertschätzt.“ (B1, S. 3)</p> <p>„Also zuerst wirklich das Anliegen ernst nehmen. Auch wenn es daneben ist.“ „Was haben sie schon ausprobiert, was soll das Ziel von heute sein und was soll das längerfristige Ziel sein?“ „95% davon ist wirklich ernst nehmen. Und empathisch wahrzunehmen, worum es wirklich geht, was jemand will, warum es nicht weitergeht.“ „Und ich denke schon auch, dass man mit Humor viel machen kann, auch in schwierigen Situationen.“ (B2, S. 3)</p> <p>„Mir ist es wichtig, dass ich in der „Warmup-Phase“ mit den Leuten mal ein bisschen plaudere und dass sie auch wissen, dass das hier nicht die heilen Hallen sind und man es auch lustig haben kann. Daneben sage ich auch immer, dass hier ein Diskretionsrahmen sei.“ „Und dann probier ich auch im Gespräch immer wieder zusammenzufassen ob ich verstanden habe, was sie sagen. Das ist auch wichtig, um ihnen das Gefühl zu geben, dass ich wirklich zuhöre und mitdenke.“ (B3, S. 3)</p> <p>„Also ich glaub das Allerweltsmittel ist immer noch die Empathie. Dass man das, was das Gegenüber sagt, dass man das mal stehen lässt und wertschätzt und von dort aus weitergeht.“ (S, S. 3)</p> <p>„Dass ich bei Jugendlichen auch über die Freizeit rede, also nicht nur, was jetzt reine Beratungsthemen sind. (B5, S. 3)</p> <p>„Da (bei der Begrüssung) reden wir auch über belanglose Sachen und reden über den Alltag. Mehr so als Aufwärmphase.“ (B4, S. 2)</p> <p>„Ich kommuniziere auch sehr offen, dass ich sie auch herausfordern werde. Ich frag dann aber auch nach, wann es zuviel war.“ (B4, S. 3)</p>

	<p style="text-align: center;"><i>Anliegen</i></p> <p>„Ich glaube, dass man es strukturiert ist noch wichtig, dass man am Schluss wieder darauf zurückkommt, was man besprochen hat, von wegen den Zielen.“ „Zielklärung ist wichtig.“ (B1, S. 2)</p> <p>„Ein wichtiger Teil ist, dass die Erwartungen der Leute abgeholt werden müssen. Im bessren Fall auch, dass dann ein Ziel zusammen formuliert wird. (B3, S. 2)</p> <p>„...man muss die Ausgangslage erfassen, es ist ganz wichtig, dass man sich genug Zeit nimmt, das Ziel, also was muss am Schluss rausschauen und dass man nicht einfach grad schon loslegt, sondern wirkliche die Metaebene pflegt.“ „Was wird erwartet, Was ist meine Rolle, was kann ich, was kann ich nicht als Berater.“ (S, S. 2)</p> <p>„Ich frage völlig plakativ, was das Ziel der heutigen Beratung sei. ...dass es sich gelohnt hat hier in die Beratung zu kommen. Und dann kann man konkreter nachfragen und ausdifferenzieren.“ (B5, S. 3)</p>
<p>Informationen sammeln</p>	<p>„Und dann mal eine kurze Standortbestimmung, wo sie stehen. Dann kommt die Anamnese und schauen ob man noch was braucht um es zu bestätigen bspw. einen Interessencheck.“ (B1, S. 2)</p> <p>„Und dann bau ich mein Gespräch auch immer extrem auf Interessen auf. ... Was motiviert, was interessiert, was ist das, was man wirklich toll fände. Entlang davon versuche ich gleichzeitig ein Kompetenzprofil zu erarbeiten, dass ich schaue, was sind die Interessen , bei denen auch Erfahrungen dahinterstehen und auch schon konkret Kenntnisse mitbringt in diesen Gebieten und was ist auch neu und wäre etwas ganz anderes. (B2, S. 6)</p> <p>„...je nach Kunde eine unterschiedlich lange Phase von einfach einmal zuhören, sich einmal ein Bild machen, was das für ein Mensch ist/welche Themen da sind.“ (B3, S. 6)</p> <p>„... wenns jetzt Jugendliche sind, dann ist ja klar, dann geht man schauen: Schulumfeld, Familienumfeld, Interessen, Fähigkeiten, aber auch doch sehr schnell: wo staut's, wo blockiert's.“ (S, S. 2)</p> <p>„Ja klar, am Anfang gehe ich auf die Daten ein, die sie mitbringen. Oder den Fragebogen, den sie ausgefüllt haben.“ (B5, S. 3)</p> <p>„Und schon auch, dass ich erst ja Biographiearbeit mache und dann weiterschaue, was es an Informatio-</p>

	<p>nen braucht und was es braucht auf der Handlungsebene.“ (B5, S. 6)</p> <p>„Die Meisten kommen ja, wenn es irgendwo klemmt oder nicht weitergeht und dass man dann eine Standortbestimmung macht und versucht alle relevanten Faktoren oder Aspekte miteinzubeziehen und da dann ansetzt und auf eine neue Idee bringt oder hin zu einer Entscheidung coachen kann.“ (B4., S. 1)</p> <p>„Bei einer Standortbestimmung geht es einfach mal darum eine Auslegeordnung zu machen und auf verschiedene Seiten zu schieben.“ (B4, S. 3)</p>
<p>Zielrelevante Berufs- und Bildungsaspekte erarbeiten</p>	<p>„Und ich denke schon auch, dass sie jemanden finden, der an einen glaubt oder auch in diesem Dschungel von Aus- und Weiterbildungen helfen kann.“ (B2, S. 7)</p> <p>„Dass sie auch sehen, dass es viele Varianten und Möglichkeiten gibt. Ich erkläre in jeder Beratungssituation das Bildungssystem. Mein Teil ist ja 50% Info und die Leute kommen ja nicht in eine allgemeinspsychologische Beratung, sondern haben schon auch einen Infobedarf oder Wunsch eine Übersicht zu bekommen.“ (B2, S. 8)</p> <p>„Dass man die RS wieder auf die Realität runter holen muss. Oder auch bei Jugendlichen, dass man da sagen muss, dass sie mit einer zweiten Lösung arbeiten sollen.“ (B5, S. 7)</p> <p>„Ich denke sicher korrekte, fachliche Informationen müssen geliefert werden. Wenn sie bei uns Informationen umfassen kriegen, wo sie die Informationen finden und von uns Informationen bekommen. Nicht dass wir Informationen vergessen oder unterschlagen.“ (B4, S. 6)</p>
<p>Handlungsphase</p>	<p>„Am Schluss ... würde man zusammenfassen und schauen was nun wirklich konkret Plan A und Plan B ist.“ (B1, S. 3)</p> <p>„Was immer wichtig ist, dass nach einem Beratungsgespräch nächste Schritte vereinbart werden, welche sie konkret umsetzen können.“ (B1, S. 5)</p> <p>„Und eben etwas abgemacht am Schluss, was muss ich machen um weiterzukommen.“ (B2, S. 3)</p> <p>„Und dann, vereinfacht, die Phase was die nächsten Schritte/Handlungen sein können, die daraus folgen.“ (B3, S. 6)</p> <p>„Der nächste Schritt. Also zu arbeiten, das gehört natürlich zum handlungsfähig werden, dass irgendwie</p>

	<p>klar ist, was muss ich jetzt machen, damit ich schlussendlich auch zu einer guten Entscheidung komme.“ (S, S. 2)</p> <p>„Und dann auch immer abfragen, was sie konkret machen und was das für nächste Schritte auslöst. Das ist mir wichtig, dass ich nochmals die Handlungsebene anspreche.“ „Also bei den Jugendlichen mache ich das mit Kärtchen und schreibe das auf. Bei den Erwachsenen frage ich da einfach nochmals nach, was sie jetzt konkret machen.“ (B5, S. 2)</p>
Sitzung/Beratung evaluieren	<p>„Und am Schluss eben Fazit ziehen und nochmals auf das Ziel schauen, ob man dies nun wirklich erreicht hat oder was noch dafür bräuchte, so wie ein Feedback auch für einen selber.“ (B1, S. 3)</p> <p>„Das ist die Zusammenfassung aus meiner Sicht und dann fordere ich sie auf aus ihrer Sicht zusammenzufassen, welcher Teil vom Ziel bereits erreicht wurde und was noch fehlt.“ (B1, S. 6)</p> <p>„Und dann am Schluss auch fragen, ob man weiter gekommen ist und ob die Fragen beantwortet wurden.“ (B2, S. 3)</p> <p>„Für mich gehört auch dazu, dass ich eine Rückmeldung kriege.“ (B3, S. 2)</p> <p>„Dass man klar fragt: Was hat's gebracht, hat was gefehlt, haben wir das Ziel erreicht, das wir uns gesetzt haben?“ (S, S. 3)</p> <p>„Dann frage ich auch, ob es das war, was sie gebraucht haben, was ihnen am meisten genutzt hat und ob sie einen weiteren Termin wünschen.“ (B4, S. 3)</p>

Anhang E: Kategoriensystem – Wie lässt sich Beratung gut evaluieren?

Überkategorien	Kategorien	Subkategorien	Zitate
	Formale Verbesserungsvorschläge	Offene Fragen	<p>„Was mich da jeweils am meisten animiert sind weniger die Zufriedenheitsfragen oder Smileykategorien, sondern Fragen die offen sind. (B2, S. 9)</p> <p>„Ich finde es einfach wichtig, dass es immer wieder Möglichkeiten gibt, um Kommentare abgeben zu können. Mir fehlen einfach überall die Möglichkeiten, dass die Leute Kommentare abgeben können.“ (B4, S8)</p>
Letztjährige Evaluation	Inhaltliche Verbesserungsvorschläge	Fachlich kompetent	<p>„Ich finde schon, dass man bei den Jugendlichen fragen kann „schätze ich als kompetent ein“. (B1, S. 15)</p> <p>„Aber ich mein z.B. „fachlich kompetent“. Wie will ich das wirklich beurteilen? Halt einfach das man seine Sachen mit einer gewissen Selbstsicherheit vertritt.“ (B2, S. 10)</p> <p>„Die Frage nach „fachlich kompetent“ finde ich sehr heikel. Ich kann bewusst so auftreten, dass ich fachlich kompetent wirke. Da bin ich sehr kritisch bei der Frage.“ (B3, S. 9)</p> <p>„Aber für mich selber bringt die Frage selber wahrscheinlich nicht so viel. Weil hier kann ich eigentlich nur verlieren. Also ich soll ja kompetent eingeschätzt werden, dann ist es nur blöd, wenn ich hier einen tiefen Wert erhalte. Also ist es dann vor allem eine Kontrollfunktion, die dann auch für die Leitung relevant wäre. (B4, S. 8)</p> <p>Also ich sehe den Unterschied zwischen „Der Berater hat sich klar ausgedrückt“ und „Der Berater war fachlich kompetent“ nicht so. Ich sehe nicht ein, wieso man das beides fragt. (S, S. 10)</p>
		Empfang	<p>„Es hatte Sachen drin wie man den Empfang empfunden hat. Gewisse haben da den Empfang vorne verstanden und Gewisse den Empfang</p>

			<p>durch die Beraterin.“ (B1, S.11)</p> <p>„Bei der Frage zum Empfang ist bei mir nie klar, wer wird jetzt gemeint. Ist das unten im Sekretariat oder wo?“ (B5, S.9)</p>
<p>Theoriegeleitete Evaluation</p>	<p>Inhaltliche Verbesserungsvorschläge</p>	<p>Wirksamkeit</p>	<p>„Ja es ist halt kurz. Also eigentlich finde ich es eine Überlegung wert, dass man so etwas reinnimmt. „ (B1, S.18)</p> <p>„Es gibt ja auch Leute die dann wieder zurück gehen in das, was sie gemacht haben. Bei denen es im Moment die beste Option ist und sie einfach eine Zwischenlösung brauchen. Es kann dann auch eine Veränderung der Haltung bewirken“ (B2, S.12)</p>
		<p>Zufriedenheit</p>	<p>„(...) vor allem auch wenn ich schwierige Ratsuchende habe, die lange mit „falschen“ Lösungen, also falsch weil sie nicht zum Ziel gekommen sind, planen. Und da muss man dann wirklich hart sein und ihnen auch Dinge sagen, die ihnen gar keine Freude bereiten. Und das „schisst“ sie an im ersten Moment. (...) Wir müssen ja auch aufzeigen und realistisch sein. (B5, S. 7)</p> <p>„Zum Beispiel die Frage: Würden Sie die Organisation oder konkreter, würden Sie die Beratungsperson weiterempfehlen?“ Das finde ich ist eine der direktesten Art. (...) Das Gefühl zu haben, dass man bei einem Teil der Kundschaft eine gute Reputation hat. (B3, S.9)</p>
	<p>Formale Verbesserungsvorschläge</p>	<p>Informationen</p>	<p>„Wir haben zwei Fragen zu den Informationen und ich frage mich zu was jetzt. (...) aber vielleicht könnte man auch nur eine davon nehmen.“ (B1, S.15)</p> <p>„Also bei der finde ich es schon auch schwierig „Ich verfüge über genügend klare Informationen die für mich in Frage kommen.“ Ich habe teilweise Leute da kommt theoretisch soviel in Frage, da weiss ich nicht immer die genauen Informationen wie es auch auf dem Markt ausschaut.“ (B2, S.11)</p>
		<p>Handlungsphase</p>	<p>„mehrere Wege“ (B1, S.16)</p>

Wie lässt sich gute Beratung messen? Erstellen einer Evaluation für das BiZ Basel-Landschaft

			<p>„Mir wurden mehrere Wege aufgezeigt...“ Das finde ich bisschen schwierig.“ (B4, S.9)</p> <p>Für meinen Geschmack gefallen mir die Formulierungen noch nicht, Rein sprachlich müssten die Fragen aktiver formuliert sein. Nicht so, dass wir alles liefern müssen.. (B3, S.11)</p>
--	--	--	--

Anhang F: Die finale Evaluation

Version Jugendliche

Soziodemografie/Admin	
Geschlecht	Weiblich; männlich
Alter	Jahrgang

Anmeldung/Empfang	
Anmeldung	Wie war die Anmeldung? (1=umständlich, 4 = speditiv/einfach)
Wartefrist	Mit der Wartezeit zwischen Anmeldung und Ersttermin war ich zufrieden. (1 = trifft gar nicht zu, 4 = trifft völlig zu)
Empfang	Wie wurden Sie von Ihrer Beratungsperson empfangen? (1= unfreundlich, 4 = sehr freundlich)

Beratung Jugendliche	
Beziehung und Anliegen (Beziehung)	<ul style="list-style-type: none"> - Ich habe mich in der Beratung verstanden gefühlt (1 = trifft gar nicht zu, 4 = trifft völlig zu) - Mein Berater/meine Beraterin hat sich klar ausgedrückt (1 = trifft gar nicht zu, 4 = trifft völlig zu) -
Beziehung und Anliegen (Anliegen)	<ul style="list-style-type: none"> - Mein Anliegen an die Beratung war: <ul style="list-style-type: none"> - Berufswahl klären - Schulwahlentscheid treffen - Zwischenlösung suchen - Ideen bekommen, welcher Beruf passt zu mir - Unterstützung bei der Lehrstellensuche - Entscheidungshilfe bekommen - Anderes - Das Ziel der Beratung wurde besprochen. (Ja, Nein, Weiss nicht)
Informationen sammeln	<ul style="list-style-type: none"> - In meiner Beratung wurden meine Interessen und Stärken ausreichend berücksichtigt. (1 = trifft gar nicht zu, 4 = trifft völlig zu)
Zielrelevante Berufs- und Bildungsaspekte erarbeiten	<ul style="list-style-type: none"> - Ich verfüge über genügend Informationen zu den Möglichkeiten (Lehre, Weiterführende Schule, etc.), die für mich in Frage kommen. (1 = trifft gar nicht zu, 4 = trifft völlig zu)
Handlungsphase	<ul style="list-style-type: none"> - Mit mir wurden Wege besprochen, wie ich zu meinem Ziel komme. (1 = trifft gar nicht zu, 4 = trifft völlig zu) - Ich weiss, welche die nächsten Schritte sind, die ich in Angriff nehme. (1 = trifft gar nicht zu, 4 = trifft völlig zu)
Sitzung/Beratung evaluieren	<ul style="list-style-type: none"> - Das Gespräch war hilfreich. (1 = trifft gar nicht zu, 4 = trifft völlig zu) - Ich würde den Berater/die Beraterin weiterempfehlen. (1 =

Wie lässt sich gute Beratung messen? Erstellen einer Evaluation für das BiZ Basel-Landschaft

	<p>trifft gar nicht zu, 4 = trifft völlig zu)</p> <p>Offene Fragen:</p> <ul style="list-style-type: none">- Was war besonders hilfreich?- Was hat gefehlt?- Was ich sonst noch sagen möchte.
--	--

Version Erwachsene

Soziodemografie/Admin	
Geschlecht	Weiblich; männlich
Alter	Jahrgang

Anmeldung/Empfang	
Anmeldung	Wie war die Anmeldung? (1=umständlich, 4 = speditiv/einfach)
Wartefrist	Mit der Wartezeit zwischen Anmeldung und Ersttermin war ich zufrieden. (1 = trifft gar nicht zu, 4 = trifft völlig zu)
Empfang	Wie wurden Sie von Ihrer Beratungsperson empfangen? (1= unfreundlich, 4 = sehr freundlich)

Beratung Erwachsene	
Beziehung und Anliegen (Beziehung)	<ul style="list-style-type: none"> - Ich habe mich in der Beratung verstanden gefühlt (1 = trifft gar nicht zu, 4 = trifft völlig zu) - Mein Berater/meine Beraterin hat sich klar ausgedrückt (1 = trifft gar nicht zu, 4 = trifft völlig zu)
Beziehung und Anliegen (Anliegen)	<ul style="list-style-type: none"> - Mein Anliegen an die Beratung war: <ul style="list-style-type: none"> - Standortbestimmung - Berufliche Neuorientierung - Weiterbildung - Wie weiter nach der Ausbildung - Bewerbung und Stellensuche - Nachholbildung - Entscheidungshilfe - Anderes - Das Ziel der Beratung wurde besprochen. (Ja, Nein, Weiss nicht)
Informationen sammeln	<ul style="list-style-type: none"> - In meiner Beratung wurde meine persönliche Ausgangslage ausreichend berücksichtigt. (1 = trifft gar nicht zu, 4 = trifft völlig zu)
Zielrelevante Berufs- und Bildungsaspekte erarbeiten	<ul style="list-style-type: none"> - Ich verfüge über genügend klare Informationen zu den Möglichkeiten, die für mich in Frage kommen. (1 = trifft gar nicht zu, 4 = trifft völlig zu)
Handlungsphase	<ul style="list-style-type: none"> - Mit mir wurden Wege besprochen, wie ich zu meinem Ziel komme. (1 = trifft gar nicht zu, 4 = trifft völlig zu) - Ich weiss welche die nächsten Schritte sind, die ich in Angriff nehme. (1 = trifft gar nicht zu, 4 = trifft völlig zu)
Sitzung/Beratung evaluieren	<ul style="list-style-type: none"> - Das Gespräch war hilfreich. (1 = trifft gar nicht zu, 4 = trifft völlig zu) - Ich würde den Berater/die Beraterin weiterempfehlen. (1 = trifft gar nicht zu, 4 = trifft völlig zu) - Das Beratungsgespräch hat eine Veränderung meiner be-

	<p>ruflichen Situation bewirkt oder wird eine solche bewirken. (1 = trifft gar nicht zu, 4 = trifft völlig zu)</p> <ul style="list-style-type: none">- Das Beratungsgespräch hat mir für meine jetzige berufliche Situation geholfen. (1 = trifft gar nicht zu, 4 = trifft völlig zu) <p>Offene Fragen:</p> <ul style="list-style-type: none">- Was war hilfreich?- Was hat gefehlt?- Was ich sonst noch sagen möchte.
--	--

Anhang G: Selbständigkeits- und Herausgabeerklärung

Zürcher Hochschule
für Angewandte Wissenschaften



IAP
Institut für Angewandte
Psychologie

www.iap.zhaw.ch

Selbständigkeits- und Herausgabeerklärung

MAS-Arbeit: Wie lässt sich gute Beratung messen? Erstellen einer Evaluation für das BiZ Basel-Landschaft

im Studiengang: Master of Advanced Studies ZFH in Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung, MAS BSLB13-H

Selbständigkeitserklärung Studierende

Erklärung des MAS-Studierenden /der MAS-Studierenden Nicolas Schmaeh, geb. 02.03.1986

Ich erkläre hiermit, dass ich die vorliegende Arbeit selbständig und ohne Benutzung anderer als der angegebenen Hilfsmittel angefertigt habe. Alle wörtlichen oder sinngemäss verwendeten Gedanken, Aussagen und Argumente sind unter Angabe der Quellen (einschliesslich elektronischer Medien) kenntlich gemacht. Die vorliegende Arbeit oder Auszüge daraus wurden in keiner anderen Prüfung vorgelegt.

Basel, 22. Januar 2016
(Ort, Datum)


(Unterschrift des Verfassers/der Verfasserin)

Die MAS Arbeiten sind grundsätzlich öffentlich zugänglich. In begründeten Fällen können Einschränkungen der Herausgabe festgelegt werden. In einzelnen Fällen werden die MAS Arbeiten elektronisch auf der ZHAW Internetseite veröffentlicht. Diese elektronische Veröffentlichung beinhaltet jedoch keinen rechtlichen Anspruch auf eine Publikation.

Herausgabeerklärung Betreuungsperson

Die vorliegende MAS-Arbeit darf

- Uneingeschränkt herausgegeben werden
- Nur unter Aufsicht der Betreuungsperson oder der Studiengangleitung eingesehen und nicht vervielfältigt werden
- Nicht herausgegeben werden

.....
(Ort, Datum)

.....
(Unterschrift der Betreuungsperson)