

Fellinger-Fritz, Alfred; Steiner, Karin

**Research Report**

## GuideMe! Quality Tool Box für TrainerInnen und BeraterInnen - [www.guideme.at](http://www.guideme.at)

AMS info, No. 186

**Provided in Cooperation with:**

Public Employment Service Austria (AMS), Vienna

*Suggested Citation:* Fellinger-Fritz, Alfred; Steiner, Karin (2011) : GuideMe! Quality Tool Box für TrainerInnen und BeraterInnen - [www.guideme.at](http://www.guideme.at), AMS info, No. 186, Arbeitsmarktservice Österreich (AMS), Wien

This Version is available at:

<https://hdl.handle.net/10419/102410>

**Standard-Nutzungsbedingungen:**

Die Dokumente auf EconStor dürfen zu eigenen wissenschaftlichen Zwecken und zum Privatgebrauch gespeichert und kopiert werden.

Sie dürfen die Dokumente nicht für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, öffentlich zugänglich machen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Sofern die Verfasser die Dokumente unter Open-Content-Lizenzen (insbesondere CC-Lizenzen) zur Verfügung gestellt haben sollten, gelten abweichend von diesen Nutzungsbedingungen die in der dort genannten Lizenz gewährten Nutzungsrechte.

**Terms of use:**

*Documents in EconStor may be saved and copied for your personal and scholarly purposes.*

*You are not to copy documents for public or commercial purposes, to exhibit the documents publicly, to make them publicly available on the internet, or to distribute or otherwise use the documents in public.*

*If the documents have been made available under an Open Content Licence (especially Creative Commons Licences), you may exercise further usage rights as specified in the indicated licence.*

## Quality Tool Box für TrainerInnen und BeraterInnen – [www.guideme.at](http://www.guideme.at)



### 1. Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung auf individueller Ebene

Im Folgenden sollen einige Instrumente, die typischerweise zur Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung auf individueller Ebene für Bildungs- und BerufsberaterInnen einsetzbar sind, vorgestellt werden.<sup>1</sup> Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung bedeuten immer, und zwar auch auf individueller Ebene, dass dafür Ressourcen (Zeit, Geld, Kompetenzaufbau zu Methoden und Instrumenten etc.) benötigt werden. Daher sind gerade für die Qualitätssicherung auf individueller Ebene Methoden geeignet, ...

- »(...) die möglichst einfach und leicht durchführbar sind und daher niederschwellig sind;
- die bereits bestehenden Strukturen und Institutionen nutzen bzw. daran anknüpfen;
- die einen großen, erkennbaren Nutzen für die Beteiligten haben«<sup>2</sup>.

### 2. Supervision

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

Unter Supervision wird weitläufig, wie aus Definitionen und Beschreibungen aus der Literatur und von Berufsverbänden etc. hervorgeht, eine »(...) Beratungsmethode zur Reflexion der beruflichen Arbeit mit dem Ziel der Förderung der ...

- persönlichen Entwicklung (Erweiterung des Wissens über sich und die eigene Wirkung auf andere);
- Beziehungs- bzw. Arbeitsgestaltung mit relevanten Umwelten (Arbeitswelt versus Privatleben, Vorgesetzte, KollegInnen, KundInnen, ...);
- strukturellen Entfaltung (Rollen, Positionen, Funktionen, Aufgabenbewältigung des Einzelnen im beruflichen System);
- methodischen und instrumentellen Entfaltung (Verbesserung von Kenntnissen und Fertigkeiten hinsichtlich des beruflichen Feldes, der Diagnose und Bewältigung von Arbeitsproblemen, Krisenmanagement) verstanden«<sup>3</sup>.

Die Österreichische Vereinigung für Supervision (ÖVS) definiert Supervision wie folgt: »Supervision ist eine spezifische Beratungsform, die in beruflichen Angelegenheiten begleitend und unterstützend von Menschen genutzt wird. Unter Anleitung einer Supervisorin/eines Supervisors werden Fragen und Themen, die sich

aus den Anforderungen des Berufs ergeben, reflektiert, geklärt und zukünftige alternative Handlungsmöglichkeiten erarbeitet.«<sup>4</sup>

### 3. Intervision

Intervision – oder auch Kollegiale Fallbesprechung, Kollegiale Beratung, Peer-Supervision, Supervision ohne definierten/definierte SupervisorIn genannt – ist »(...) eine Möglichkeit, konkrete Praxisprobleme des Berufsalltags in einer Gruppe Gleichrangiger zu reflektieren und gemeinsam Lösungen zu entwickeln. (...) In regelmäßigen Sitzungen kommt die Gruppe zusammen, und die einzelnen Mitglieder beraten sich wechselseitig«. Die TeilnehmerInnen profitieren »(...) von den Erfahrungen und der Kreativität der anderen. Die Beratung erfolgt jeweils gezielt (...), und sie hat einen festen Ablauf.«<sup>5</sup>

Es gibt unterschiedliche Modelle der Intervision. Anbei seien folgende zwei Modelle, nämlich »Balint-Guppen-Modell« und »Intervisionsstern«, genannt.

#### a) Balint-Gruppen-Modell

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

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

1 Der vorliegende Artikel wurde im Rahmen des Projektes GuideMe! erarbeitet. Das Projekt »GuideMe! Internationale Qualitätssicherung für Berufsorientierung im Gruppensetting« ([www.guideme.at](http://www.guideme.at)) ist ein im Rahmen von Leonardo da Vinci gefördertes Innovationstransferprojekt, das in Österreich von der Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation des AMS Österreich und dem Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (BMAK) mitunterstützt wird. GuideMe! wird durch das in Wien beheimatete Forschungsinstitut Analyse, Beratung und interdisziplinäre Forschung (abif; [www.abif.at](http://www.abif.at)) koordiniert (siehe auch AMS info 185).

2 Gaiswinkler/Roessler 2007, Seite 4.

3 Belardi 2002, Seite 50.

4 [www.oevs.or.at](http://www.oevs.or.at) [Stand 10.1.2011].

5 Inhelder 2006, Seite 30.

6 Reichel/Rabenstein 2001, Seite 54.

Das Balint-Gruppen-Modell ist geeignet für Gruppen zwischen fünf und zehn TeilnehmerInnen.

### Setting

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

### Ablauf

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

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

### b) Intervisionsstern

Dieses Modell hat einen ähnlichen Ablauf wie die Balint-Gruppen-Arbeit ist aber viel strukturierter. Diese Methode ist geeignet für Gruppen zwischen acht und 20 TeilnehmerInnen.

### Setting

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

### Regeln

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

### Ablauf

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

Bei beiden Methoden ist es besonders wichtig, die Rückmeldungen als mögliche Vorschläge zu sehen. Dem/Der FallbringerIn

obliegt es, das eine oder andere aufzunehmen oder auch zu verwerfen!

## 4. Qualitätsentwicklungsgespräch

Das Qualitätsentwicklungsgespräch ist eine Methode, die der Schweizer Berufsverband für Supervision, Coaching und Organisationsberatung für seine Mitglieder zur Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung entwickelt hat.<sup>7</sup> Es besteht aus einem regelmäßigen Fachdiskurs mit mindestens zwei weiteren BeraterInnen über das persönliche Qualitätsportfolio und die Orientierung an den berufsethischen Richtlinien des Berufsverbandes.

Das Qualitätsportfolio umfasst sämtliche Dokumente (Grundlagen, Konzepte, Nachweise, Formulare usw.) und gegebenenfalls weitere eigene Elemente, beispielsweise zu Lehrtätigkeiten, Fachpublikationen, Netzwerken u.a.m. Die einzelnen fünf Portfolio-Elemente sind wie folgt definiert:

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

Da dieses Instrument für die Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung von selbständigen BeraterInnen entwickelt wurde, könnte dieses in adaptierter Form bei Beibehaltung des Qualitätsportfolios, beispielsweise im Rahmen eines MitarbeiterInnengesprächs, auch für angestellte BeraterInnen eingesetzt werden.

## 5. Selbstevaluierungsbögen

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

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

<sup>7</sup> Reglement zur Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung bei Beraterinnen und Beratern BSO. Siehe auch: [www.bso.ch](http://www.bso.ch)

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

<sup>9</sup> Schiersmann/Bachmann/Dauner/Weber 2008, Seite 157.

<sup>10</sup> Schiersmann/Bachmann/Dauner/Weber 2008, Seite 158.

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

### Fragebogen zur Selbsteinordnung der Berater<sup>9</sup>

Bitte kreuzen Sie das entsprechende Kästchen an!

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

### Rückmeldebogen für den Klienten nach der Beratung<sup>10</sup>

Bitte kreuzen Sie das entsprechende Kästchen an!

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

Gaiswinkler und Roessler haben im Rahmen eines Equal-Projektes<sup>11</sup> einen Selbstevaluierungsfragebogen für SozialarbeiterInnen entwickelt. Dieser soll, adaptiert für Berufs- und BildungsberaterInnen, folgend dargestellt werden.

### Selbstevaluierungsbogen<sup>12</sup>

| Fragen zur eigenen Beantwortung durch Berufs- und BildungsberaterIn <sup>13</sup>  |
|--|
| 1. Ziele der KlientInnen   |
| 2. Ziele der KlientIn – Ziele meiner Einrichtung/welche Ziele wurden verhandelt?   |
| 3. Was war hilfreich/nützlich?   |
| 4. Wie habe ich interveniert, durch welche Fragen/Interventionen konnten die KlientInnen gut erreicht werden?                            |
| 5. Welche Tools/Fragetechniken/Interventionen habe ich verwendet?  |
| 6. Wie zufrieden war ich mit dem Beratungsgespräch?<br>0 0 1 0 2 0 3 0 4 0 5 0 6 0 7 0 8 0 9 0 10 0                                      |
| 7. Was habe ich anders gemacht im Vergleich zu früher bei ähnlich gelagerten Fällen?   |
| 8. Welche Unterschiede habe ich bemerkt?<br>• bezogen auf die Reaktionen der KlientInnen<br>• bezogen auf meine Situation/mein Empfinden |
| Fragen an Klienten/Klientin direkt am Ende des Gespräches  |
| Fragen an Klienten/Klientin direkt am Ende des Gespräches  |
| 9. Wie zufrieden war die KlientIn mit der Beratung?/Abschlussfrage an KlientIn<br>0 0 1 0 2 0 3 0 4 0 5 0 6 0 7 0 8 0 9 0 10 0           |
| 10. Was hätte passieren müssen/müsste noch passieren um einen Punkt höher zu kommen?   |

### 6. Kollegiale Hospitationen

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

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

<sup>12</sup> Gaiswinkler/Roessler 2007, Seite 8f.

<sup>13</sup> Im Original heißt es: Fragen zur eigenen Beantwortung durch SozialarbeiterIn.

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

## Rating-Assessment-Verfahren aus Trube und Heimann 2002<sup>15</sup>

|  |  |                             |            |                 |                                 |   |
|--|--|-----------------------------|------------|-----------------|---------------------------------|---|
| Name der Beraterin/Beobachterin bzw. des Beraters/Beobachters: _____ |  |                             |            |                 |                                 |   |
| Datum/Bogen-Nr.: _____   |  |                             |            |                 |                                 |   |
| Name der/des Ratsuchenden: _____                                     |  |                             |            |                 |                                 |   |
| Name/Ort der Beratungseinrichtung: _____                             |  |                             |            |                 |                                 |   |
| Cd.  | Indikatoren  | Einschätzung der Ausprägung |            |                 | Notizen                         |   |
|  |  | optimal                     | suboptimal |                 |                                 |   |
| Teil A – Detaillierte Einschätzung des Gesprächs                     |  |                             |            |                 |                                 |   |
| Strukturelle Bedingungen   |  |                             |            |                 |                                 |   |
| S. 1   | Räumlich-zeitliche Ressourcen (z.B. keine Störungen durch Telefon oder Kollegen, ausreichend Sitzgelegenheiten, angemessener Zeitumfang etc.)  | ①                           | ②          | ③               | ④                               | ⑤ |
| S. 2   | Anwendung medialer Ressourcen (z.B. Vorhandensein von Broschüren und Datenbanken, funktionierende Geräte, kompetente Bedienung etc.)   | ①                           | ②          | ③               | ④                               | ⑤ |
| Soziale Kompetenzen  |  |                             |            |                 |                                 |   |
| P. 3   | Offenheit und Akzeptanz (z.B. Partnerschaftlichkeit, Freundlichkeit, Unvoreingenommenheit, Respekt etc.)   | ①                           | ②          | ③               | ④                               | ⑤ |
| P. 4   | Kommunikation (z.B. verbale und non-verbale Personenzentrierung, Austausch über gegenseitige Wahrnehmungen, Aktives Zuhören etc.)  | ①                           | ②          | ③               | ④                               | ⑤ |
| P. 5   | Ganzheitliche Orientierung am Ratsuchenden (z.B. Sammlung umfassender Informationen, entsprechende Methodenauswahl, Ansprechen von Körperhaltung, Gestik und Mimik etc.)   | ①                           | ②          | ③               | ④                               | ⑤ |
| P. 6   | Empathie (z.B. Individualität von Emotionen, Einfühlen in emotionale Komponenten und Bedeutungen etc.)   | ①                           | ②          | ③               | ④                               | ⑤ |
| P. 7   | Kongruenz (z.B. Er selbst sein, Expertenrolle ausfüllen, Distanz wahren und Nähe zeigen etc.)  | ①                           | ②          | ③               | ④                               | ⑤ |
| Fachlich-methodische Kompetenzen                                     |  |                             |            |                 |                                 |   |
| P. 8   | Fachkompetenz durch Aus- und Fortbildung sowie Selbstinformation (z.B. aktuelle, sachlich richtige Informationen, präzise Wiedergabe etc.)   | ①                           | ②          | ③               | ④                               | ⑤ |
| P. 9   | Klärung expliziter und impliziter Anliegen (z.B. persönliche Wünsche vs. Wünsche des sozialen Umfelds, Anamnese, Einfühlungsvermögen etc.)   | ①                           | ②          | ③               | ④                               | ⑤ |
| P. 10  | Struktur und Transparenz (z.B. deutliche Ablaufstrukturen, inhaltliche Differenzierungen, zeitliche Begrenzungen, Verdeutlichung des Stands im Berufswahlprozess, Prozesscharakter, Zusammenfassungen etc.)                | ①                           | ②          | ③               | ④                               | ⑤ |
| P. 11  | Ziel- und Handlungsorientierungen (z.B. konkrete Ziel- und Handlungsvereinbarungen, Handlungsstrategien, Aktivierung des Ratsuchenden in der Gesprächsgestaltung, Hausaufgaben, Prüfung optimaler Hilfemöglichkeiten etc.) | ①                           | ②          | ③               | ④                               | ⑤ |
| Emotionale Effekte   |  |                             |            |                 |                                 |   |
| W. 12  | Entspannung, Sicherheit und Zufriedenheit (z.B. körperliche Entspannung, Lächeln, aufrechte Sitzposition etc.)   | ①                           | ②          | ③               | ④                               | ⑤ |
| Gesprächsergebnisse  |  |                             |            |                 |                                 |   |
| E. 13  | Eigenverantwortliche Entscheidungen des Ratsuchenden (z.B. keine vorhergehende Beeinflussung, Willensbezeugungen etc.)   | ①                           | ②          | ③               | ④                               | ⑤ |
| E. 14  | Grad der Erreichung eines vereinbarten Ziels (z.B. erhaltene Arbeitgeberadressen, Infomaterial, Perspektiven etc.)   | ①                           | ②          | ③               | ④                               | ⑤ |
| Summe der Ausprägungen von Qualitätsindikatoren (1–14):              |  |                             |            |                 |                                 |   |
| Arithmetisches Mittel Beratungsqualität (Indikatoren 114):           |  | ___/14 = ___                |            |                 | [ $\frac{\sum(1-14)}{14}$ ]     |   |
| Teil B – Gesamteinschätzung des Gesprächs                            |  |                             |            |                 |                                 |   |
| 15.  | Schwierigkeitsgrad der Beratung  | trifft voll zu              |            | trifft nicht zu |                                 |   |
| 15.1   | Der Ratsuchende war freiwillig bei der Beratung  | ①                           | ②          | ③               | ④                               | ⑤ |
| 15.2   | Der Ratsuchende hatte sich bzgl. seiner beruflichen Zukunft Gedanken gemacht   | ①                           | ②          | ③               | ④                               | ⑤ |
| 15.3   | Der Ratsuchende hatte sich auf das Gespräch vorbereitet  | ①                           | ②          | ③               | ④                               | ⑤ |
| 15.4   | Der Ratsuchende war zur Mitarbeit motiviert  | ①                           | ②          | ③               | ④                               | ⑤ |
| Summe der Ausprägungen (15.1–15.4):                                  |  |                             |            |                 |                                 |   |
| Arithmetisches Mittel Schwierigkeitsgrad (Items 15.1–15.4):          |  | ___/4 = ___                 |            |                 | [ $\frac{\sum(15.1-15.4)}{4}$ ] |   |
| Visuelle Gesamteinschätzung des Beratungsgesprächs                   |  |                             |            |                 |                                 |   |
| Arithmetisches Mittel Beratungsqualität                              |  | ①                           | ②          | ③               | ④                               | ⑤ |
| Arithmetisches Mittel Schwierigkeitsgrad                             |  | ①                           | ②          | ③               | ④                               | ⑤ |
| 16.  | »Wenn ich mir alle Qualitätsindikatoren vergegenwärtige, sehe ich meine Kompetenzen im Bereich: _____!«  |                             |            |                 |                                 |   |
| 17.  | »Die größten Defizite sehe ich bei mir im Bereich: _____!«   |                             |            |                 |                                 |   |

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

### Für Rückfragen zu GuideMe!

Mag.<sup>a</sup> Karin Steiner  
 abif – analyse, beratung und interdisziplinäre forschung  
 Einwanggasse 12/5, 1140 Wien  
 Tel.: 01 5224873, Fax: 01 5224873-77  
 E-Mail: office@abif.at, Internet: www.abif.at

Die Publikationen der Reihe AMS info können als pdf über das AMS-Forschungsnetzwerk abgerufen werden. Ebenso stehen dort viele weitere interessante Infos und Ressourcen (Literaturdatenbank, verschiedene AMS-Publikationsreihen, wie z. B. AMS report oder AMS-Qualifikationsstrukturbericht, u. v. m.) zur Verfügung.

[www.ams-forschungsnetzwerk.at](http://www.ams-forschungsnetzwerk.at)  
 oder  
[www.ams.at](http://www.ams.at) – im Link »Forschung«

### Literatur

Belardi, Nando (2002): Supervision – Grundlagen, Techniken, Perspektiven. München: Verlag C.H. Beck.  
 Gaiswinkler, Wolfgang/Roessler, Marianne (2007): Der Lösungsfokussierte Ansatz. Qualität in der Beratung. Selbstevaluierung und Evaluation KlientInnenarbeit. Abrufbar unter: [www.netzwerkost.at/selbstevaluierung\\_evaluierung.pdf](http://www.netzwerkost.at/selbstevaluierung_evaluierung.pdf) [Stand 10.1.2011].  
 Inhelder, Olivier (2006): Coaching ohne Coach. In: Swiss Engineering 5/06. Abrufbar unter: [www.inhelder-consulting.ch/kollegiale\\_beratung/Koll.\\_Beratung\\_stz06.pdf](http://www.inhelder-consulting.ch/kollegiale_beratung/Koll._Beratung_stz06.pdf) [Stand 10.1.2011].  
 Pühl, Harald (Hg.) (2000): Handbuch der Supervision 2. Berlin: Edition Marhold.  
 Reichel, Paul/Rabenstein, Reinhold (2001): Kreativ beraten. Münster: Ökotopia-Verlag.  
 Schiersmann Christiane/Bachmann, Miriam/Dauner, Alexander/Weber, Peter (2008): Qualität und Professionalität in Bildungs- und Berufsberatung.

P. b. b.  
 Verlagspostamt 1200, 02Z030691M

Medieninhaber und Herausgeber: Arbeitsmarktservice Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation, Maria Hofstätter, René Sturm, 1200 Wien, Treustraße 35–43  
 Verlegt bei Communicatio – Kommunikations- und PublikationsgmbH, 1190 Wien, Juli 2011 • Grafik: Lanz, 1030 Wien • Druck: Ferdinand Berger & Söhne Ges.m.b.H., 3580 Horn