

Qualitätsstandards für die Beratung

Kundenorientierung	<p>Gute Beratung stellt die Kunden mit ihren Anliegen, Interessen, Werthaltungen, Kompetenzen und Potenzialen in den Mittelpunkt.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Beratenden des ffbb orientieren sich an den individuellen Voraussetzungen, Anliegen und Werten der Kunden und beziehen deren soziokulturellen Hintergrund in ihre Beratungsarbeit mit ein. ▪ Sie verfolgen keine Ziele, die im Widerspruch zu den Interessen der Kunden stehen. ▪ Sie richten ihre Beratungsangebote, Formate, Inhalte und Methoden an den individuellen Bedürfnissen der Kunden aus.
Ethik	<p>Gute Beratung verpflichtet sich auf ethische Prinzipien und wahrt die Rechte der Kunden.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Beratenden des ffbb anerkennen Bildung und Arbeit als für Menschen wichtige und sinnstiftende Lebensbereiche. ▪ Sie achten die Individualität der Kunden und greifen diese wertschätzend auf. ▪ Sie behandeln Daten und Informationen vertraulich und halten die Erfordernisse des Datenschutzes ein. ▪ Sie reflektieren Grenzen der eigenen beraterischen Möglichkeiten und verweisen ggf. auf Unterstützungsangebote Dritter.
Beratungskompetenz	<p>Gute Beratung setzt voraus, dass Beratende zu professionellem beraterischem Handeln befähigt sind.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Beratenden des ffbb verfügen über eine anerkannte Fachausbildung gemäss Art. 6 BBV resp. Art. 56 bis 58 der Verordnung des nBBG und sind hauptberuflich freischaffend als Berufs-, Studien- und Laufbahnberater/innen tätig. ▪ Sie bilden sich in den für das jeweilige Beratungsfeld entscheidenden Wissensgebieten und hinsichtlich ihrer beratungsrelevanten Kompetenzen weiter. ▪ Sie reflektieren mit geeigneten Verfahren kontinuierlich ihr Beratungshandeln und ihre Beratungskompetenzen und leiten davon Ziele für ihre berufliche Weiterentwicklung ab. ▪ Sie berücksichtigen neben der individuellen Situation der Kunden die gesellschaftlichen Rahmenbedingungen und aktuellen Entwicklungen im Bildungswesen, in der Berufswelt und im Arbeitsmarkt. Sie wissen, wo entsprechende Informationen zur Verfügung stehen.

Beziehungsgestaltung	<p>Gute Beratung erfordert die gemeinsame Gestaltung einer für das Anliegen und den Rahmen der Beratung förderlichen Beziehung.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Beratenden des <i>ffbb</i> schaffen einen Rahmen und eine Atmosphäre, in denen sich die Kunden sicher und ernst genommen fühlen und sich auf die gemeinsame Beratungsarbeit einlassen können. ▪ Sie besprechen Struktur, Ablauf und Methoden der Beratung mit den Kunden und gestalten den Beratungsverlauf, die Kommunikation und die Methodenwahl so, dass sie für die Kunden verständlich und nachvollziehbar sind. ▪ Sie sind authentisch und empathisch und bringen den Kunden Respekt und Wertschätzung entgegen.
Analyse und Reflexion	<p>Gute Beratung erfordert eine gemeinsame Analyse und Reflexion der Ausgangslage.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Beratenden des <i>ffbb</i> analysieren gemeinsam mit den Kunden deren Situation und die relevanten Einflussfaktoren und unterstützen sie bei der selbständigen Klärung ihrer Lage. ▪ Sie arbeiten mit den Kunden die für deren Anliegen wichtigen Ziele, Werte und Motive heraus. ▪ Sie erheben die massgebenden Informationen zur Person, setzen bei Bedarf und Einverständnis diagnostische Verfahren ein und interpretieren gemeinsam mit den Kunden typische für deren Anliegen relevante Verhaltensweisen, Denkmuster und Emotionen.
Fördern der Selbstverant- wortung-	<p>Gute Beratung unterstützt die Kunden dabei, aktiv und eigenverantwortlich Lösungsperspektiven zu erarbeiten und Entscheidungen zu treffen.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Beratenden des <i>ffbb</i> tragen Sorge dafür, dass vorhandene Kompetenzen und Ressourcen ihrer Kunden sowie Interessen und Werthaltungen die Grundlage für das Entwickeln von Lösungen bilden. ▪ Sie reflektieren und bewerten relevante Informationen gemeinsam mit den Kunden im Hinblick auf deren Anliegen, Situation und Umsetzung und suchen gemeinsam alternative Entwicklungsmöglichkeiten.
Umsetzung	<p>Gute Beratung unterstützt Kunden bei der Gestaltung von Entwicklungsprozessen und bei der Umsetzung von Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungszielen.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Beratenden des <i>ffbb</i> unterstützen die Kunden in der Gestaltung ihrer bildungs- und berufsbio-graphischen Entwicklungsprozesse. ▪ Sie versuchen mit den Kunden Hemmnisse für die Erreichung ihrer Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungsziele zu identifizieren und nach entsprechenden Lösungen zu suchen. ▪ Sie unterstützen die Kunden dabei, die von ihnen angestrebten und für sie in Frage kommenden Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungsziele zu verfolgen und zu realisieren.
Infrastruktur	<p>Gute Beratung erfordert eine personelle und materielle Ausstattung, die den jeweiligen Beratungsangeboten und den hier vorgelegten Qualitätsstandards angemessen ist.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Beratenden des <i>ffbb</i> gestalten die Beratung hinsichtlich Infrastruktur und Gesprächsrahmen sowie personeller und zeitlicher Kapazitäten so, dass diese im Sinn der Qualitätsstandards und der vereinbarten Beratungsziele durchgeführt werden kann.