



**BERUFUNGSBERATUNG**  
NACH URSULA MARIA LANG

## **Berufungsberatung nach Ursula Maria Lang® - Vollständige Erfüllung der Indikatoren von „19 Qualitätsmerkmalen professioneller Beratung“ aus wissenschaftlicher Studie der Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg**



**RUPRECHT-KARLS-  
UNIVERSITÄT  
HEIDELBERG**

Die „Forschungsgruppe Beratungsqualität“ am Institut für Bildungswissenschaft der Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg veröffentlichte zusammen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung eine **Broschüre ihrer Studie „Beratungsqualität in Bildung Beruf und Beschäftigung“**. Die darin vorgegebenen „19 Qualitätsmerkmale professioneller Beratung erfüllen wir allesamt, was unsere durchgängige Qualitätsorientierung erfreulich bestätigt. Als Mitglied des Deutschen Verbands für Bildungs-, und Berufsberatung ([www.dvb-fachverband.de](http://www.dvb-fachverband.de)) wurde uns die Zusammenfassung der Studie in den Verbandsnachrichten zur Verfügung gestellt. Aufgrund dessen wurden wir eingeladen am **2. Teil der Studie „Praxis-Erprobung professioneller Beratungsqualität“** teilzunehmen (siehe unten)

Unter <http://www.beratungsqualitaet.net/qualitaetsmerkmale/index.html> stehen die veröffentlichten Ergebnisse im Detail.

**Teil 1 der Studie: Zusammenfassung der „19 Qualitätsmerkmale professioneller Beratung“** (aus dem dvb-forum 01/2012, Seite 7/8 in kurzen Stichworten – **in rot unsere Qualitätserfüllung**)

### **Übergreifende Merkmale (Ü)**

- Ü1 - Das Beratungshandeln orientiert sich an den Anliegen und Ressourcen der Ratsuchenden.  
Das ist unsere Vorgehensweise, vom Berufungs-Check-up bis zur Evaluation des Beratungsergebnisses, zuzüglich permanenter Feedback-Elemente im Beratungsablauf
- Ü2 - Transparenz im Beratungshandeln ( sowohl organisatorisch als auch im Beratungsprozess )  
Transparenz ist unabdingbarer Teil unserer Methode, vom Berufungs-Check-up bis zur Dokumentation aller Beratungs-Schritte und in unserer ISO9001-Zertifizierung festgelegt.
- Ü3 - Ethische Aspekte sind Handlungsleitend  
Unser Ethikkodex ist auf unserer Homepage einsehbar und wird von allen Mitarbeitern und Beratern schriftlich zur Einhaltung unterzeichnet, sowie in der Ausbildung geschult.
- Ü4 - Beratung, Methode, Organisationen laufen gemäß einer fundierten Qualitätsstrategie über die ISO9001 Zertifizierung umfassend und vorbildlich realisiert und dokumentiert.

### **Beratungsprozess (P)**

- P1 - Angemessene Beziehung im Beratungsprozess zwischen Kunde und Berater  
Die Beachtung von Empathie und professioneller Distanz sind unsere Beraterstandards und umfangreicher Teil der Ausbildung zum/r Berufsberater/in nach Ursula Maria Lang®
- P2 - Adäquate Klärung der Beratungsanliegen, Erwartungen, Motivation  
Die Definition des Beratungsziels, die Erwartungen, Motivation des Klienten nach eingehendem Vorgespräch, in schriftlicher Form auf dem Beratungs-Auftrag sowie in nochmaliger Verifizierung zu Beginn der Berufsberatung sind bei uns obligatorisch.
- P3 - Bestandsaufnahme der Ausgangssituation und Ziele  
Eine tiefgehende und umfangreiche Potenzial-Analyse und Zieldefinition sind obligatorischer Teil der Berufsberatung nach Ursula Maria Lang®.

- P4 - Berater arbeitet gemeinsam mit Klienten Lösungsperspektiven  
Das dialogische Coaching mit Integration des Klienten und nachhaltigen Trainingselementen für diesen sind obligatorischer Teil der Berufsberatung nach UML®.

### **Berater/innen (B)**

- B1 - Die Berater/innen sind durch ihre Aus- und kontinuierliche Fortbildung zu professioneller beratender Handlung im Bereich Bildung Beruf und Beschäftigung befähigt. Die Aus- und Fortbildungsinhalte orientieren sich an einem anerkannten Kompetenzprofil, das wissenschaftlich fundiert ist.  
Die Ausbildung zum/r Berufsberater/in nach Ursula Maria Lang® sowie gleichlautende Methode entspricht der von Prof. Dr. Christiane Schiersmann und Dr. Peter Weber in dem Regelwerk „Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung“ aufgestellten Maxime für „Professionelle Beratungsqualität. Die intensive Ausbildung und fortlaufende Weiterbildung gehört zu unseren Qualitätsstandards.
- Die Berater/innen und die Beratungs-Anbieter orientieren sich bei ihrem Handeln an den Standards, die auf der Grundlage aller hier vorliegenden Qualitätsmerkmale etabliert werden und konkretisieren diese selbstverantwortlich und reflektiert die Organisation schafft die dafür notwendigen Rahmenbedingungen.  
Berufsberatung nach Ursula Maria Lang® verfügt über eine vorbildliche Organisation zur Schaffung und Einhaltung von Qualitätsstandards, die als mit am höchsten auf dem Markt bezeichnet werden können. Dies wurde im Rahmen der ISO 9001 Zertifizierung als Qualitätsmanagement installiert und garantiert, sowie seitens des die Zertifizierung begleitenden Instituts ausdrücklich belobigt. Dafür wurden wir mehrfach ausgezeichnet.

### **Organisationen (O)**

- O1 - Die Beratungs-Organisation verfügt über ein Leitbild, welches sich an den gesellschaftlichen Rahmenbedingungen und den Bedürfnissen ihrer Zielgruppen orientiert. Diese sind als in Standards in unserem Leitbild (Philosophie, Ethikkodex) hinterlegt und werden explizit geschult, sowie im Rahmen der ISO Zertifizierung per Qualitätsmanagement fortlaufend kontrolliert.)
- O2 – Die Strukturen, Funktionen und zentralen Prozesse der Beratungs-Organisation sind identifiziert und werden bei Bedarf optimiert  
Diese sind im Rahmen unserer ISO9001-Zertifizierung definiert, organisiert und Teil des Qualitätsmanagements
- O3 - Die Organisationskultur wird von den Führungskräften, den beratenden und weiteren Mitarbeitern aktiv gestaltet.  
Unser Berater-Netzwerk besteht aus „berufenen Berufsberater/innen, die sich gegenseitig in der Qualitäts-Entwicklung unterstützen und unser Verbesserungs-Management mittels fortlaufendem nach ISO9001-feststehenden Feedback-Tools unterstützen.
- O4 - Es steht eine für die Beratungsangebote angemessene personelle und materielle Ausstattung zur Verfügung  
Unsere hochwertigen Beratungs-Materialien sind markenrechtlich geschützt und Teil der Methode Berufsberatung nach Ursula Maria Lang® mit sehr hohem Qualitätsstandard. Dies bestätigen uns fortlaufend unsere Klienten mittels nach ISO9001-feststehenden Feedback-Tools.
- O5 - Kooperation und Vernetzung wird aktiv gefördert  
Unser Kompetenz-Netzwerk ist Teil unserer Unternehmensphilosophie und Unternehmensstruktur und ist im Rahmen der ISO Zertifizierung organisiert.

### **Gesellschaft, relevante Ziele und Bezüge (G)**

- G1 - Für die Beratungsangebote legen die zuständigen Akteure fest, wie diese sich an den relevanten gesellschaftlichen Bezügen und fachlichen Wissensbereichen, die in Bezug auf die Anliegen der Ratsuchenden wichtig sind, orientieren und welche Maßnahmen zum Nachweis der Wirkung ergriffen werden  
**All unsere Beratungsangebote haben alle gesellschaftliche Relevanz und orientieren sich an den konkreten Anliegen der Ratsuchenden, die wir zielgruppen-genau entwickelt haben.**
- G2 - Für die Beratungsangebote legen die zuständigen Akteure fest, wie Beratung im Rahmen ihrer jeweiligen Zielsetzungen die Ratsuchenden dabei unterstützt, ihre Bildung und berufsrelevanten Aufgaben in höherem Maße selbst organisiert zu bewältigen und welche Maßnahmen zum Nachweis der Wirkung ergriffen werden  
**Diese so genannte „Realisationsberatung“ ist Teil der Berufsberatung nach Ursula Maria Lang®, der Erfolgs-Nachweis erfolgt über das Berufs-Profil-Diagramm und unsere nach ISO9001 definierten Kunden und Berater-Feedbackbögen**
- G3 - Für die Beratungsangebote legen die zuständigen Akteure fest, wie Beratung im Rahmen ihrer jeweiligen Zielsetzungen zur bildungs- und berufsbezogenen Entwicklung beitragen kann und welche Maßnahmen zum Nachweis der Wirkung ergriffen werden.  
**Dies ist Teil der Zieldefinition und Umsetzung im Maßnahmen-Katalog der Realisationsberatung, welche im Rahmen der Evaluation des Beratungsergebnisses kontrolliert wird.**
- G4 - für die Beratungsangebote legen die zuständigen Akteure fest, ob und wie die Beratungsangebote im Rahmen ihrer jeweiligen Zielsetzungen zur Verbesserung der Teilhabe und sozialer Intuition, zu mehr Beteiligungschancen an Bildung und auf dem Arbeitsmarkt sowie zur Vermeidung von Diskriminierung beitragen kann und welche Maßnahmen zum Nachweis der Wirkung ergriffen werden.  
**Abgesehen vom Nachweis, haben wir in unseren Leitlinien und zielgruppen-spezifisierten Angeboten genau jene gesellschaftlich relevanten Parameter beschrieben. Auch sind sie Teil unserer Philosophie der gesamt-gesellschaftlichen Relevanz der Berufsberatung.**

Alle Indikatoren und Maxime sind nachzulesen in dem Buch der wissenschaftlichen Leitung der Studie, Dr. Peter Weber und Prof. Christiane Schiersmann:



<http://www.beratungsqualitaet.net>

Als Ergebnis bekamen wir bestätigt, dass Berufsberatung nach Ursula Maria Lang® in der Qualität unserer Methode, unserer Berater (Ausbildungsstandard), sowie in der Organisation und dem Qualitätsmanagement all diese Punkte erfüllen.

## **Teil 2 der Studie: Auszug aus der Praxis-Erprobung des integrierten Qualitäts-Konzepts**

### **Übergreifende Merkmale (Ü)**

Das Beratungshandeln sowie das beraterrelevante, organisationale und politische Handeln orientieren sich an den Anliegen und Ressourcen der Ratsuchenden, mögliche Interessenkonflikte müssen thematisiert werden.

### **Ü1 - Orientierung an den Ratsuchenden**

Ü1-B1: Das Beratungshandeln orientiert sich an den Ratsuchenden

1. Wie setzen Sie den Indikator in Ihrer Organisation um?

Das ist die Vorgehensweise in unserer Methode

- a) Berufungs-Check-up: Zusendung eines BCU-Bogens mit Vorformulierung des Anliegens, dann kostenloses aber obligatorisches Vorgespräch zur Anliegenklärung und Klärung der Eignung der Methode für dieses Anliegen, sowie Abklärung, ob die Chemie zwischen Berater und Beratenden stimmt.
- a2) bei Nichteignung / fehlenden Ressourcen kein Beratungsauftrag, sondern qualifizierter Verweis
- b) Formulierung des Beratungs-Ziels: sowohl im Vorgespräch, als auch im Auftragsbogen
- c) Abfragen der Ressourcen im vorher zugesandten Berufungs-Fragebogen, ausführliche Beschäftigung des Beratenden mit seinen Ressourcen bereits VOR der Beratung
- d) Nochmalige Verifizierung, Aktualisierung des Beratungsziels zu Beginn der eigentlichen Beratung bis zur Evaluation des Beratungsergebnisses, zuzüglich fortlaufender Feedback-Elemente im Beratungs-Ablauf
- e) Die Berater/innen sind geschult, die Ressourcen des Beratenden während der gesamten Beratung immer im Blick zu haben, also ressourcen-orientiert zu beraten
- e2) bei Erreichen von Grenzen beinhaltet die Beraterkompetenz zu jeder Zeit den qualifizierten Verweis
- f) zum Ende der Beratung gibt es die Evaluation des Beratungsziels / Anliegens
- g) Die Ressourcen des Beratenden werden im "Berufungs-Paß / Berufungs-Profil-Diagramm" transparent gemacht

2. Wie weisen Sie die Umsetzung nach?

- a) im Berufungs-Check-up-Bogen
- b) in den Auftrags-Unterlagen
- c) im Foto-Protokoll / Flipcharts der gesamten Beratung
- d) im Evaluations-Bogen
- e) im Berufungs-Paß
- f) in den obligatorischen Feedback-Bögen der Berater und Beratenden
- g) in unserem Ethik-Kodex, der Teil der Lizenzbestimmungen aller Berater/innen ist.

3. Was ist das Ergebnis Ihrer Umsetzung?

Ein qualifiziertes und quantifiziertes Ergebnis. Die Methode Berufungs-Beratung nach Ursula Maria Lang® ermittelt die Kern-Kompetenzen, Talente, sozialen und kommunikativen Kompetenzen, sowie die persönlichen Interessen und die Motivation der beruflichen Orientierung eines Klienten. Mittels psychologisch fundierter Fragebogen-Tools, deren Reflektion im Coaching-Prozess, eingehender Biografiearbeit und Kompetenz-Training mit Metaplan-Technik erhalten Coach und Klient ein genaues, differenziertes Berufungs-Profil, welches im Anschluß abgebildet wird. Die qualitativen Werte sind das Ergebnis in der Praxis bestätigter, fundierter Kompetenzen, die quantitativen Aussagen die Summe ihrer Häufigkeit in den Berufungs-Analysen sowie im Coachingsprozess ermittelter Spitzen. Die Kernmotivation der Berufung entsteht aus der Synthese der persönlichen Interessen und der Motivation des Klienten. Die Analyse-methode, welche dem Berufungs-Profil-Diagramm zugrunde liegt, ist kein Intelligenz-Test, alle Qualifikationen sind eindeutige Talente, durch die sich ein Klient von anderen Menschen abhebt, die Abstufung ermöglicht jedoch eine nochmalige Gewichtung innerhalb seines eigenen Talente-Profiles. Die Kompetenz-Werte enthalten grundsätzlich auch Entwicklungspotenzial und sollten bei der Personalauswahl immer als Gesamtprofil gesehen werden. Dies gilt insbesondere für junge Menschen, die sich erst in der Entwicklung und Ausprägung ihrer Fähigkeiten und Talente befinden.

Ü1-B2: Das Beratungshandeln verfolgt keine Ziele, die den Interessen der Ratsuchenden widersprechen.

1. Wie setzen Sie den Indikator in Ihrer Organisation um?

Die Beratungsziele sind, wie in B1 dargestellt von der Kontaktaufnahme des Beratenden bis zum Beratungsende, inkl. Evaluation, einzig auf die Beratungsziele des Ratsuchenden ausgelegt.

Dazu gehört auch die ausdrückliche Formulierung der Klienten-Zentrierung in unserem Ethik-Kodex.

**Artikel 1: Primäre Verantwortung, Wertschätzung des Klienten**

Die oberste Verantwortung des Berufsberaters/der Berufsberaterin nach Ursula Maria Lang® ist es, stets im besten Interesse, zum Wohle des Klienten zu handeln, damit der Klient in seiner vollen Wertschätzung das für ihn optimale Beratungsergebnis erzielt.

**Artikel 4: Unparteilichkeit, Neutralität**

Das Ziel der Beratung ist die individuelle Entscheidungshilfe für den Klienten. Berufsberater/innen nach Ursula Maria Lang® sind sich ihres persönlichen Wertesystems bewusst und bemühen sich darum, den Klienten bei allen Entscheidungen/Problemen

**Artikel 5: Qualifizierter Verweis und Konsultation**

Berufsberater/innen nach Ursula Maria Lang® erkennen ihre Kompetenzgrenzen. Sie bieten nur solche Dienstleistungen an und verwenden nur solche Verfahren, für die sie durch Ausbildung und Erfahrung qualifiziert sind. Für weiterführende Dienstleistungen verweisen Sie auf fachkundige Kollegen oder geben auf Wunsch an die vom Klienten ausgewählten Dienstleister alle notwendigen Informationen weiter.

**Artikel 7: Unversehrtheit in Problemsituationen**

Berufsberater/innen nach Ursula Maria Lang® handeln in Problemlagen bzw. Grenzsituationen des Klienten so, dass der Klient aufgefangen wird, bzw. bei Erreichung der Kompetenzgrenzen, dass sie an Fachkollegen aus der Medizin (Ärzte, Psychologen) weiter vermittelt werden. D.h. Berufsberater/innen werden eine berufsberaterische Beziehung nicht beginnen oder fortsetzen, wenn sie merken, dass der Klient anderweitig professionelle Hilfe braucht.

**Artikel 8: Keine unmäßigen Gewinnabsichten**

Berufsberater/innen nach Ursula Maria Lang® orientieren Ihre Beratung grundsätzlich an den Ressourcen des Klienten und nicht an möglichen Folgeaufträgen, die das Beratungsergebnis zum eigenen Vorteil manipulieren könnten. Die Coachingleistungen werden auf das notwendige Maß beschränkt, die der Klient zum eigenständigen Ausüben seiner Berufung braucht.

**3. Was ist das Ergebnis Ihrer Umsetzung?**

Die Berufsberatung nach Ursula Maria Lang(R) ist eine klienten-zentrierte und ressourcen-orientierte, nachhaltige Methode, die immer das Wohl und die Ziele des Klienten im Fokus hat.

Ü1-O1: Die Inanspruchnahme der Beratung basiert auf Freiwilligkeit basiert, die Ratsuchenden werden über ihre Rechte und Pflichten aufgeklärt werden und entscheiden freiwillig über ihre Teilnahme.

Die freiwillige Teilnahme an der Berufsberatung - haben wir nach DIN-EN-ISO9001 sehr verantwortlich i.S. professioneller Beratungsqualität umgesetzt, die Freiwilligkeit ist Grundsatz unserer Beratungsqualität, auch i.S. eines nachhaltigen und guten Beratungsergebnisses.

**1. Wie setzen Sie den Indikator in Ihrer Organisation um?**

Das ist die Vorgehensweise in unserer Methode

a) Berufs-Check-up: Zusendung eines BCU-Bogens mit Vorformulierung des Anliegens, dann kostenloses aber obligatorisches Vorgespräch zur Anliegenklärung und Klärung der Eignung der Methode für dieses Anliegen, sowie Abklärung ob die Chemie zwischen Berater und Beratenden stimmt.

Jugendliche (U25) werden bei Auftragswunsch der Eltern nur beraten, wenn sie selber das BCU-Gespräch durchgeführt haben und selber und freiwillig ausdrücklich die Berufsberatung durchführen wollen. Es werden keine Beratungen aufgrund von Aufträgen der Eltern durchgeführt.

Dies gilt auch für Mitarbeiter eines Unternehmens / einer Institution, die nur nach Berufs-Check-up-Gespräch und ausdrücklichem eigenen Wunsch an einer Berufsberatung teilnehmen, auch wenn das Unternehmen / die Institution die Kosten übernimmt. Dazu zählt auch die Wahrung von Internas der Ratsuchenden gegenüber Dritten, auch den Eltern und Arbeitgebern.

Ü1-O2: Die Beratungsangebote richten sich an den Anforderungen der Zielgruppen aus.

**1. Wie setzen Sie den Indikator in Ihrer Organisation um?**

Wir haben auf alle Zielgruppen / Ratsuchenden individuell passende Beratungsangebote / Beratungsformate entwickelt. Hinzu kommt die Priorisierung der Berater mit eigenem Kompetenzschwerpunkt auf die jeweiligen Zielgruppen, mit dem Sinn, die Primärkompetenz über die Berufsberatung hinaus, in den Beratungsqualität einbringen zu können.



## 2. Wie weisen Sie die Umsetzung nach?

Auf unserer homepage finden Sie alle Beratungsangebote / Beratungsformate zielgruppengenau entwickelt: Berufungsberatung nach Ursula Maria Lang® als:

### **Berufung2Know©**

Entwicklung Ihrer Berufung auf Basis Ihrer Talente (Geschäftsidee / Karriere)

### **Berufung2Start©**

Zielfindung des optimalen Studien-, und Ausbildungsplatzes

### **Berufung2Recruitment©**

Personalberatung, Personalrecruitment auf Basis von Talenten

### **Berufung2Placement©**

In-, Out-, Change-Placement auf Basis von Talenten

### **Berufung2Business©**

Umsetzung Ihrer Geschäftsidee auf Basis Ihrer Berufung (Businessplan, Marketing, Kommunikationsmittel)

### **Berufung2Company©**

Ihre Berufung übersetzt in Ihre Firmenphilosophie, ihr Firmenleitbild

### **Berufungsqualifizierung©** im Rahmen der Nachfolgeberatung

Firmennachfolge auf Basis der Berufung

### **Berufung2Go©**

Coaching, Persönlichkeitstraining zur erfolgreichen Umsetzung der Berufung. Die einzelnen Bausteine können nacheinander oder auch unabhängig voneinander gebucht werden. Alle Berufsberater sind Experten für Berufsfindung mit eigenem Kompetenzschwerpunkt.

## 3. Was ist das Ergebnis Ihrer Umsetzung?

Eine zielgruppen-konforme, modulare Beratung, die den Bedürfnissen der jeweiligen Ratsuchenden angepasst ist, aber vom Prinzip her der zertifizierten Methode Berufungsberatung nach Ursula Maria Lang® entspricht.

Ü1-P1: Wir sehen Beratung als Interventionsform zur Begleitung bei der Entwicklung von individuellen Lösungen für bildungs- und berufsbezogene Fragestellungen, bei dem die Ratsuchenden im Mittelpunkt stehen.

### 1. Wie setzen Sie den Indikator in Ihrer Organisation um?

Klientenzentrierung ist Grundsatz unserer Methode "Berufungsberatung nach Ursula Maria Lang®"

Der Inhalt unserer Methode ist Bildungs- und Berufsberatung, verbunden mit nachhaltiger, ressourcen-orientierter Persönlichkeitsentwicklung.

### 3. Was ist das Ergebnis Ihrer Umsetzung?

Ein ergebnis-offenes, klienten-zentriertes, nachhaltiges Beratungs-Ergebnis für die Bildungs- und Berufsplanung sowie persönliche und berufliche Weiterentwicklung, bei dem zu jedem Zeitpunkt der/die Ratsuchenden im Mittelpunkt stehen.

## Ü2 - Zugänglichkeit und Transparenz des Beratungsangebots

Die Anbieter und die zuständigen politischen Akteure sorgen dafür, dass Angebote zur Beratung für die Ratsuchenden vorhanden und zugänglich sind. Transparenz (z. B. Erreichbarkeit, Beratungsformen, Leistungsversprechen, Kosten etc.) wird im Beratungshandeln durch organisationales Handeln sowie im Kontext des beratungsrelevanten politischen Handelns sichergestellt.

Ü2-B1: Die Beratenden stellen sicher, dass Beratungsverläufe und eingesetzte Methoden etc. für die Ratsuchenden verständlich und nachvollziehbar sind.

### 1. Wie setzen Sie den Indikator in Ihrer Organisation um?

Das ist die Vorgehensweise in unserer Methode

a) Berufungs-Check-up: obligatorisches Vorgespräch mit genauer Erläuterung der Methode hinsichtlich des Anliegens des/der Ratsuchenden:

b) Zu Beginn der Berufsberatung: genaue Erläuterung des Ablaufs der Beratung

c) während der Berufsberatung: Fortlaufende Erläuterung / Transparenz der eingesetzten Methoden

d) Dokumentation: Zusammenfassung aller Beratungsergebnisse, die der/die Ratsuchenden mit nach Hause nehmen können, inkl. Beratungs-Protokoll, Foto-Dokumentation und Berufungs-Paß

### 3. Was ist das Ergebnis Ihrer Umsetzung?

Eine transparente, verständliche und nachvollziehbare Methode, inkl. nachhaltig verwertbarer Ergebnisse.

## Ü3 - Ethische Aspekte

Für das Beratungshandeln, das organisationale und das politische Handeln sind ethische Aspekte handlungsleitend.

Ü3-B1: Ein verpflichtender Ethik-Kodex bestimmt das Handeln der Beratenden

1. Wie setzen Sie den Indikator in Ihrer Organisation um?

Wir besitzen einen umfangreichen und praxis-orientierten ETHIK-KODEX, der auch Teil der Lizenzbestimmungen ALLER Berufsberater/innen nach Ursula Maria Lang® ist.

2. Wie weisen Sie die Umsetzung nach?

Dieser ist auf unserer Homepage zu finden und wird mit den Auftrags-Unterlagen versandt.

Ü3-O2: Es gibt eine Instanz, wo Ratsuchende und Beratende Beschwerden angeben können

1. Wie setzen Sie den Indikator in Ihrer Organisation um?

Wir haben für Ratsuchende wie für die Berater/innen nach DIN-EN-ISO9001 nach jeder Berufsberatung jeweils einen Feedback-Bogen, in welchem auch nach Verfehlungen und Verbesserungen gefragt wird. Überdies haben wir eine monatliche Auswertung wo wir alle Verbesserungen in Handlungs-Aktionen seitens der Geschäftsführung umsetzen. Unser Office ist überdies angehalten jegliche Anzeigen von Beschwerden unverzüglich an die Geschäftsleitung weiter zuleiten. Unabhängig davon schulen wir unsere Berater mit Beschwerden und Unzufriedenheit, Kritik, Verbesserungswünschen unserer Ratsuchenden unmittelbar offen und wertschätzend umzugehen. Dies ist Teil der Ausbildung und gehört zum Pflichtfach Ethik und Soziales Verhalten als Berufsberater/in.

2. Wie weisen Sie die Umsetzung nach?

Dafür existiert ein nach DIN-EN-ISO9001 definiertes Beschwerde-Management.

Ü3-O3: Die Ausbildung der Beratenden umfasst auch ethische Fragen

1. Wie setzen Sie den Indikator in Ihrer Organisation um?

Dies ist ein eigenes Kapitel der einjährigen Intensiv-Ausbildung und Teil der Prüfung und Lizenzbestimmungen

2. Wie weisen Sie die Umsetzung nach?

Auf der Homepage, in den Ausbildungsunterlagen, in den Prüfungsfragen, in den Lizenzbestimmungen, in den Auftragsunterlagen.

Ü3-O4: Es existieren Bestimmungen zum Datenschutz, die den Ratsuchenden zugänglich und transparent gemacht werden.

1. Wie setzen Sie den Indikator in Ihrer Organisation um?

Dies ist bei uns vollumfänglich nach den neuesten Datenschutz-Bestimmungen geregelt und von allen Berater/innen unterschrieben hinterlegt. Der Datenschutz durchzieht unser gesamtes Unternehmen und ist auch in allen Auftragsunterlagen, sowie auf unserer Homepage hinterlegt. Die Firma "Alchimedus Management", die auch unser jährliches Audit für die ISO9001-Zertifizierung durchführt, bringt uns hier regelmäßig auf den neuesten Stand.

2. Wie weisen Sie die Umsetzung nach?

Der Datenschutz ist in allen Auftragsunterlagen, sowie auf unserer Homepage hinterlegt.

## Ü4 - Qualitätsmerkmale für professionelle Beratung orientierte Qualitätstrategie

Das Beratungshandeln sowie das beraterrelevante organisationale und politische Handeln orientiert sich an Qualitätsmerkmalen. Für die regelmäßige Weiterentwicklung der Beratungsangebote und der Beratungsorganisation liegt eine fundierte Qualitätsstrategie vor.

Ü4-B1 Das Beratungshandeln orientiert sich an definierten Qualitätsmerkmalen für die Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung.

Die Methode "Berufungsberatung nach Ursula Maria Lang" habe ich entwickelt nach den methodischen Grundlagen klassischer Berufsberatung (Berater-Handbuch, Prof. Ertelt), den Empfehlungen des Deutschen Bundesverband für Coaching (dbvc.ev) und auf Basis meiner Praxiserfahrung ganzheitlich-tiefgehender Beratung.

Wie nachfolgendes Schaubild zeigt ist die Methode ein umfangreicher und nachhaltiger Prozess der beruflichen Neuorientierung und Platzierung, der folgende Komponenten enthält:



Folgende Beratungstheorien bilden die Basis für die Berufungsberatung nach Ursula Maria Lang®:

**Klientenzentrierte Beratung (Carl Rogers)** - Dieser Ansatz betont die positive Sicht des Menschen, der eine Neigung zu persönlichen Vervollkommnung besitzt.

**Entwicklungsbezogene Beratung (Super)** - Ziel dieses Ansatzes ist die Förderung der beruflichen Entwicklung der Klient/inn/en durch zunehmende Klarheit des Selbstkonzepts, verbesserte Wahrnehmung der Berufswelt und die bessere Aufgabenbewältigung bei der Wahl und Umsetzung beruflicher Ziele. Von der Förderung der beruflichen Entwicklung eines Menschen gehen auch positive Einflüsse auf die Entwicklung der Gesamtpersönlichkeit aus, insbesondere, weil diese Beratungsform die individuellen Stärken und die Fähigkeit zur Überwindung von Hindernissen betont.

**Ressourcen-/ Lösungsorientierte (Kurz-)Beratung (L. Tyler, Budman, M. Erickson)**

Der Fokus liegt bei diesem Beratungsansatz auf einer optimistischen, zukunftsgerichteten Perspektive mit Betonung der individuellen Fähigkeiten und Stärken der Klient/inn/en.

Weitere Beratungstheorien, die (je nach Fragestellung und persönlicher Situation der Klient/inn/en) in die Beratungsmethodik einfließen:

Multimodale Beratung (Lazarus)

Informationsstrukturelle Methodik ISM (Ertelt)

Behavioristisch orientierte Beratung (Goodstein, Krumboltz)

Trait & Factor (Parsons, Holland)

Ü4-B2: Die Beratenden setzen die Qualitätsmerkmale entsprechend ihren Arbeitsaufträgen in konkrete Handlungsschritte um.

1. Wie setzen Sie den Indikator in Ihrer Organisation um?

Unsere Berufsberater/innen nach Ursula Maria Lang werden gemäß DIN-EN-ISO9001 fortlaufend geschult. Die Beachtung der Qualitätsmaßstäbe der Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung stehen im Mittelpunkt unserer Ausbildung und ständigen Up-Grade-Schulung, die für alle Berufsberater/innen verpflichtend ist. Außerdem erhalten alle Berater/innen regelmäßig (ca. 20 x p.a.) unsere Berater-Info-Mail mit beraterrelevanten Informationen, die auch in unserer Berater-Info-Datenbank regelmäßig aktualisiert werden.



Ü4-B2: Die Beratenden reflektieren und bewerten die Qualitätsmerkmale und wirken aktiv an der Verbesserung der Qualität mit.

1. Wie setzen Sie den Indikator in Ihrer Organisation um?

In der Beraterpraxis reflektieren die Berater nach JEDER Berufungsberatung in einem Berater-Feedback-Bogen in Eigeneinschätzung ihre Beraterqualität. Die Ergebnisse werden gesammelt und in monatlichen Auswertungen erst der Geschäftsführung, dann anonymisiert dem gesamten Netzwerk als Hinweise für Qualitätsverbesserung zur Verfügung gestellt.

3. Was ist das Ergebnis Ihrer Umsetzung?

Eine hohe Beraterqualität mit ständiger Verbesserung.

Ü4-O1: Die Organisation hat ein Konzept für die Weiterentwicklung der Beratungsangebote und deren Qualität (Qualitätsstrategie), die sich an den hier vorliegenden Qualitätsmerkmalen orientieren.

1. Wie setzen Sie den Indikator in Ihrer Organisation um?

Im Rahmen unserer DIN-EN-ISO9001-Zertifizierung haben wir das Thema Weiterentwicklung der Beratungsangebote in unserem Qualitätsmanagement fokussiert, die auch die vorliegenden Qualitätsmerkmale beinhalten.

## **Beratungsprozess (P)**

### **P1 – Beziehungsgestaltung**

Die Beratenden gestalten gemeinsam mit den Ratsuchenden eine für den Beratungsgegenstand und den Rahmen der Beratung angemessene Beziehung. Dies ist eine notwendige Bedingung für den gesamten Beratungsprozess.

P1-B1: Die Beratenden tragen durch das Schaffen eines geeigneten Rahmens und einer angenehmen Atmosphäre dazu bei, dass die Ratsuchenden sich sicher und ernst genommen fühlen und sich auf die gemeinsame Beratungsarbeit einlassen.

1. Wie setzen Sie den Indikator in Ihrer Organisation um?

Dieser Punkt ist Teil unseres Qualitätsmanagements und wird in der Jahresausbildung geschult

3. Was ist das Ergebnis Ihrer Umsetzung?

Ein hoher Zufriedenheitsgrad unserer Kunden, nachgewiesen in den Kunden Feedbackbögen (84 % aller Kunden beurteilen Berufungsberatung nach Ursula Maria mit 9-10 von 10 maximalen Punkten in verschiedenen Kategorien (Methode, Berater, Organisation, Unterlagen, Service, Ergebnis)

P1-B4: Die Beratenden gestalten den Beratungsverlauf, die Kommunikation, die Methodenwahl etc. so, dass sie für die Ratsuchenden verständlich und nachvollziehbar sind. Struktur, Ablauf und Methoden werden besprochen.

1. Wie setzen Sie den Indikator in Ihrer Organisation um?

Dieser Punkt ist Teil unseres Qualitätsmanagements und wird in der Jahresausbildung geschult:

Beratungsverlauf, die Kommunikation, die Methodenwahl, Struktur, Ablauf und Methoden werden vor der Beratung im Berufungs-Check-up-Gespräch erklärt, zu Beginn der Beratung auf einem Flipchart festgehalten und erklärt und während der Beratung in allen Teilschritten wieder erklärt.

2. Wie weisen Sie die Umsetzung nach?

Enthalten in den Ausbildungs-Unterlagen und im nach DIN-EN-ISO9001 definierten Beratungs-Ablauf.

Enthalten in unserem Ethik-Kodex: Artikel 6: Analyseverfahren und Eignungsprüfung - Berufungsberater/innen nach Ursula Maria Lang® informieren den Klienten in verständlicher Form über Art, Zweck und Ergebnisse der eingesetzten Analyseverfahren.

3. Was ist das Ergebnis Ihrer Umsetzung?

Ein hoher Zufriedenheitsgrad unserer Kunden und eine Ablauf-Sicherheit des Beraters im Beratungs-Prozess.

P1-B5: Die Ratsuchenden werden so weit wie möglich in die Gestaltung des Beratungsprozesses einbezogen.

1. Wie setzen Sie den Indikator in Ihrer Organisation um?

Der komplette Beratungsprozess ist Klientenzentriert, die Ratsuchenden werden zu jedem Zeitpunkt in die Gestaltung des Beratungsprozesses einbezogen: Ausfüllen der Berufung Fragebögen vor der Beratung, Reflexion der Potentialanalyse, Biografiearbeit und des Kompetenzprofils, eigene Erarbeitung und Präsentation des Berufung-Metaplans, Erarbeitung der Berufung und Realisationsberatung im Dialog.

2. Wie weisen Sie die Umsetzung nach?

Enthalten in den Ausbildungs-Unterlagen und im nach DIN-EN-ISO9001 definierten Beratungs-Ablauf.

P1-B6: Die Beratenden verhalten sich authentisch emphatisch und bringen den Ratsuchenden Respekt und Wertschätzung entgegen.

1. Wie setzen Sie den Indikator in Ihrer Organisation um?

Der komplette Beratungsprozess ist auf die Wertschätzung der Ratsuchenden und die Wahrnehmung und Würdigung ihrer Talente und Einzigartigkeit ausgelegt, sie werden zu jedem Zeitpunkt des Beratungsprozesses wertgeschätzt und in ihrer Eigen-Wertschätzung gefördert.

2. Wie weisen Sie die Umsetzung nach?

Dies ist ein wesentlicher Hebel unserer Methode und Teil unseres Qualitätsmanagements und wird in der Jahresausbildung geschult. Überdies haben wir ihn in unserem Ethik-Kodex definiert.

Artikel 1: Primäre Verantwortung, Wertschätzung des Klienten.

3. Was ist das Ergebnis Ihrer Umsetzung?

Ein hoher Zufriedenheitsgrad unserer Kunden und eine fokussierte Herzensverbindung des Beraters zum Ratsuchenden.

P1-B9: Die Beratenden gestalten Nähe und Distanz zu den Ratsuchenden situationsadäquat.

1. Wie setzen Sie den Indikator in Ihrer Organisation um?

Die Balance von Vertraulichkeit und professioneller Distanz sind Teil unseres Qualitätsmanagements und werden in der Jahresausbildung geschult. Überdies haben wir ihn in unserem Ethik-Kodex definiert.

2. Wie weisen Sie die Umsetzung nach?

Enthalten in den Ausbildungs-Unterlagen und in unserem Ethik-Kodex

Artikel 3: Grenzen der Vertraulichkeit, professionelle Distanz

Artikel 4: Unparteilichkeit, Neutralität

P1-B11: Feedback und Metakommunikation sind Bestandteile des Beratungshandelns.

1. Wie setzen Sie den Indikator in Ihrer Organisation um?

Feedback und Metakommunikation sind Teil unserer Methode und werden in der Jahresausbildung geschult. In allen Phasen der Berufsberatung gibt der Klient Feedback und wird angeleitet sein Kompetenzprofil und das jeweils Reflektierte aus der Metaposition zu betrachten.

3. Was ist das Ergebnis Ihrer Umsetzung?

Ein hoher Zufriedenheitsgrad unserer Kunden und eine Ablauf-Sicherheit des Beraters im Beratungs-Prozess.

P1-O1: Die Organisation schafft Rahmenbedingungen, die es ermöglichen, dass Beratende die Beratung entsprechend den Qualitätsmerkmalen durchführen.

1. Wie setzen Sie den Indikator in Ihrer Organisation um?

Dieser Punkt ist Teil unseres Qualitätsmanagements und wird in der Jahresausbildung geschult.

Dafür haben wir ein Berater-Online-Tool, CRM, Beratungs-Abläufe und Beratungs-Unterlagen geschaffen.

3. Was ist das Ergebnis Ihrer Umsetzung?

Ein hoher Qualitäts-Maßstab in der beruflichen Beratung, ein hoher Zufriedenheitsgrad unserer Kunden und eine Methoden und Ablauf-Sicherheit, sowie professionellen Organisations-Hintergrund des Beraters.

## P2 - Klärung des Anliegens und Kontrakt

Die Beratenden nehmen gemeinsam mit den Ratsuchenden eine adäquate Klärung der Beratungsanliegen, der Erwartungen an die Beratung und der Motivation für die Beratung vor.

P2-B1: Die Anliegen der Ratsuchenden werden zu Beginn des Beratungsprozesses besprochen um eine gemeinsame Auftrags- und Erwartungsklärung zu erreichen (Vereinbarung, Kontrakt ).

1. Wie setzen Sie den Indikator in Ihrer Organisation um?

Dieser Punkt ist Teil unseres Qualitätsmanagements und wird in der Jahresausbildung geschult.

Bereits im Vorgespräch (Berufungs-Check-up) wird das Beratungsziel, Erwartungen, etc. besprochen, anschließend im Auftragsformular schriftlich festgehalten und zu Beratungsbeginn nochmals vorgelesen, verifiziert und auf dem Flipchart festgehalten.

P2-B2: Die Beratenden prüfen regelmäßig, ob sich die Anliegen und Ziele der Ratsuchenden im Verlauf des Beratungsprozesses verändern.

1. Wie setzen Sie den Indikator in Ihrer Organisation um?

Dieser Punkt ist Teil unseres Qualitätsmanagements und wird in der Jahresausbildung geschult.

Während der Beratung hängt das Beratungsziel in Sichtweite des Ratsuchenden und wird im Verlaufe des Beratungs-Prozesses immer wieder fokussiert.

### P3 - Situationsanalyse und Ressourcenklärung

Die Beratenden nehmen gemeinsam mit den Ratsuchenden eine auf deren Anliegen bezogene Bestandsaufnahme ihrer Ausgangssituation, Ressourcen und Ziele vor. Die Beratenden wählen eine dem Anliegen und den Ratsuchenden sowie dem Rahmen des Beratungsangebots angemessene Vorgehensweise und Bearbeitungstiefe.

P3-B1: Die Ratsuchenden werden dabei unterstützt, selbstständig die eigene Situation einzuschätzen.

1. Wie setzen Sie den Indikator in Ihrer Organisation um?

Dieser Punkt ist Teil unseres Qualitätsmanagements und wird in der Jahresausbildung geschult.

Der erste Beratungstag beinhaltet eine tiefgehende Eigenwahrnehmung und Situations-Analyse sowie der fördernden und hindernden Faktoren für beruflichen Erfolg, bei welcher der Ratsuchende permanent vom Beratenden in die Selbstwahrnehmung gebracht wird.

P3-B4: Typische, für die Anliegen relevante Abläufe und Muster der Ratsuchenden (z. B. im Denken, Erleben, Verhalten, Entscheiden und biographiebezogen) werden gemeinsam identifiziert, interpretiert und mit dem Anliegen und den Zielen der Ratsuchenden in Verbindung gesetzt.

1. Wie setzen Sie den Indikator in Ihrer Organisation um?

Dieser Punkt ist Teil unseres Qualitätsmanagements und wird in der Jahresausbildung geschult.

Über unsere Berufungs-Fragebögen und die Biografie-Tabelle, sowie deren Reflektion in der Berufsberatung werden typische, für die Anliegen relevante Abläufe und Muster der Ratsuchenden (z. B. im Denken, Erleben, Verhalten, Entscheiden und biographiebezogen) werden gemeinsam identifiziert, interpretiert und mit dem Anliegen und den Zielen der Ratsuchenden in Verbindung gesetzt.

P3-B5: Die für die Anliegen relevanten Ziele, Werte und Motive der Ratsuchenden (z. B. in Bezug auf Lebensstil und Sinnbezüge) werden gemeinsam herausgearbeitet.

1. Wie setzen Sie den Indikator in Ihrer Organisation um?

Dieser Punkt ist Teil unseres Qualitätsmanagements und wird in der Jahresausbildung geschult.

Über die tiefgehende Reflektion der Motivation, Sinn, Werte des Klienten sowie der Verifizierung über Querdenken-Frage-Techniken am ersten Beratungstag und deren Selbst-Reflektion des Kunden am ersten sowie Selbst-Präsentation am 2. Beratungstag.

3. Was ist das Ergebnis Ihrer Umsetzung?

Ein hoher Qualitäts-Maßstab in der beruflichen Beratung, eine umfassende Sinn-, Werte und Ziel-Erkennung sowie Selbstreflektion unserer Kunden, sowie eine Methoden- und Ablauf-Sicherheit unserer Berater.

P3-B6: Mögliche Unvereinbarkeiten oder Widersprüche im Hinblick auf die Ziele und Werte der Ratsuchenden werden verdeutlicht. Gegebenenfalls werden gemeinsam Priorisierungen oder Veränderungen in Bezug auf die Ziele der Ratsuchenden erarbeitet.

1. Wie setzen Sie den Indikator in Ihrer Organisation um?

Dieser Punkt ist Teil unseres Qualitätsmanagements und wird in der Jahresausbildung geschult.

Alle Ziele werden im Verlaufe des Beratungs-Prozesses immer wieder auf die Machbarkeit hin überprüft und insbesondere Hindernisse und Entwicklungsthemen verifiziert und in die Realisationsberatung eingefügt.

### 3. Was ist das Ergebnis Ihrer Umsetzung?

Ein hoher Qualitäts-Maßstab in der beruflichen Beratung, eine realistische Selbstreflektion der Grenzen und Entwicklungsthemen sowie irrealen Ziele unserer Kunden, eine Methoden- / Ablauf-Sicherheit unserer Berater.

## P4 - Erarbeitung von Lösungsperspektiven

Die Beratenden erarbeiten gemeinsam mit den Ratsuchenden Lösungsperspektiven. Dabei soll die Beratung Ratsuchende dazu motivieren und befähigen, aktiv an Lösungen zu arbeiten und selbst die Verantwortung für Lösungen zu behalten.

P4-B1: Vorhandene Kompetenzen und Ressourcen der Ratsuchenden bilden die Grundlage für das Entwickeln von Lösungen.

### 1. Wie setzen Sie den Indikator in Ihrer Organisation um?

Dieser Punkt ist Teil unserer Methode und wird in der Jahresausbildung geschult.

Die gesamte Vorbereitung des Klienten mittels der Berufungs-Fragebögen, deren Reflektion in der Beratung mit vorgeschalteter Potenzial-Analyse führt zu einer fundierten und nachhaltig verfügbaren Matrix der vorhandenen Kompetenzen und Ressourcen der Ratsuchenden. Daraus wird anschließend die Berufung, der Beruf, die Berufswahl, die Selbstständigkeit, oder das Placement entwickelt.

### 3. Was ist das Ergebnis Ihrer Umsetzung?

Ein hoher Grad an nachhaltigem Zugriff auf die Talente, Kompetenzen und Ressourcen unserer Kunden und Methodensicherheit im Beratungsprozess für unsere Berater.

P4-B2: Alternative Entwicklungsmöglichkeiten werden gemeinsam besprochen.

### 1. Wie setzen Sie den Indikator in Ihrer Organisation um?

Dieser Punkt ist Teil unserer Methode und wird in der Jahresausbildung geschult. Es werden sowohl die Berufungsideen als auch die Umsetzungsmöglichkeiten mit alternativen Szenarien entwickelt und besprochen.

### 3. Was ist das Ergebnis Ihrer Umsetzung?

Ein hohe Umsetzungs-Orientierung und nachhaltige Motivation für unsere Kunden, auch bei Hindernissen mit Alternativen weiter zu machen und Methodensicherheit im Beratungsprozess für unsere Berater.

P4-B3: Die Beratenden suchen gemeinsam mit den Ratsuchenden nach Wegen, wie mögliche Hindernisse überwunden werden können.

### 1. Wie setzen Sie den Indikator in Ihrer Organisation um?

Dieser Punkt ist Teil unserer Methode und wird in der Jahresausbildung geschult.

Teil der Methode ist das Herausfinden von Grenzen und Entwicklungsthemen und das Entwickeln von Strategien zur Überwindung möglicher Hindernisse.

### 3. Was ist das Ergebnis Ihrer Umsetzung?

Ein hohe Umsetzungs-Orientierung und nachhaltige Motivation für unsere Kunden, auch bei Hindernissen mit Alternativen weiter zu machen und Methodensicherheit im Beratungsprozess für unsere Berater.

P4-B4: Die Beratenden vermitteln den Ratsuchenden bedarfs-, personen- und zielgruppengerechte Informationen (z. B. Arbeitsmarkt, Bildungssystem, Berufskunde, Fördermöglichkeiten, Kompetenz- / Qualifikationsanforderungen usw.) und geben Hinweise auf selbst zu nutzende Informationsquellen.

### 1. Wie setzen Sie den Indikator in Ihrer Organisation um?

Dieser Punkt ist Teil unserer Methode und wird in der Jahresausbildung geschult.

Im Rahmen der Ausbildung erhalten unsere Berufsberater/innen umfassende und aktuelle Informationen zu o.g. Themen, die für den Berater-Alltag in unserem Online-Berater-Tool zur Verfügung stehen. Darüber hinaus werden sie zur ständigen Weiterbildung angeregt und durch Berater-Info-Mails unterstützt.

### 3. Was ist das Ergebnis Ihrer Umsetzung?

Eine hohe Praxis-Orientierung unserer Methode mit Qualifiziertem Verweis zu Fachkollegen und staatlichen Institutionen, sowie Beratungs-Professionalität und Methodensicherheit für unsere Berater.

P4-B5: Die Beratenden reflektieren und bewerten relevante Informationen gemeinsam mit den Ratsuchenden im Hinblick auf deren Anliegen, Situation und Umsetzungsmöglichkeiten.

### 1. Wie setzen Sie den Indikator in Ihrer Organisation um?

Dieser Punkt ist Teil unserer Methode und wird in der Jahresausbildung geschult.

Der gesamte Beratungsprozess ist reflektiv aufgebaut.

### 3. Was ist das Ergebnis Ihrer Umsetzung?

Ein hoher Grad an nachhaltigem Zugriff auf die Ressourcen unserer Kunden und zielrelevanten Informationen sowie Methodensicherheit im Beratungsprozess für unsere Berater.

P4-B6: Die Beratenden berücksichtigen bei der Informations- und Wissensvermittlung die Möglichkeiten und Grenzen zur Informationsaufnahme und –Verarbeitung auf Seiten der Ratsuchenden.

#### 1. Wie setzen Sie den Indikator in Ihrer Organisation um?

Dieser Punkt ist Teil unserer Methode und wird in der Jahresausbildung geschult.

Bereits zu Beginn wird der Kunde darauf aufmerksam gemacht, Pausenbedarf anzumelden, regelmäßige Pausen werden eingehalten, darüber hinaus schulen wir soziale Diagnose-Kompetenz, um Möglichkeiten und Grenzen zur Informationsaufnahme und –Verarbeitung auf Seiten der Ratsuchenden zu erkennen.

#### 3. Was ist das Ergebnis Ihrer Umsetzung?

Ein hoher Grad an Ressourcenorientierung unserer Kunden, sowie Methodensicherheit im Beratungsprozess für unsere Berater.

P4-B7: Die Beratenden unterstützen Ratsuchende in ihren Entscheidungsprozessen.

#### 1. Wie setzen Sie den Indikator in Ihrer Organisation um?

Dieser Punkt ist Teil unserer Methode und wird in der Jahresausbildung geschult.

Wir bieten verschiedene methodische Instrumente an, um Ratsuchende in ihren Entscheidungsprozessen zu unterstützen, dazu gehören die Metaplan-Technik, das Systemische Aufstellen, die Visionsarbeit, das Reframing, die Dialogarbeit, uvm.

#### 3. Was ist das Ergebnis Ihrer Umsetzung?

Ein hoher Grad an Sicherheit und Selbstreflexion im nachhaltigen Entscheidungsprozess unserer Kunden, sowie Methodensicherheit im Beratungsprozess für unsere Berater.

P4-B8: Ergebnisse der Beratung werden ggf. in geeigneter Form (z. B. einem Aktionsplan) festgehalten.

P4-B9: Beratende und Ratsuchende ziehen ein Resümee über Verlauf und Ergebnisse der Beratung und besprechen ggf. die anstehenden Aktivitäten des Ratsuchenden.

#### 1. Wie setzen Sie den Indikator in Ihrer Organisation um?

Dieser Punkt ist Teil unserer Methode und wird in der Jahresausbildung geschult.

Er wird im Rahmen der Realisationsberatung eine To-Do-Liste mit Work-Life-Balance und Timeline erstellt. Im Anschluß erfolgt die Evaluation des Beratungs-Ergebnisses, mit Vorlesen und Verifizierung des Beratungsziels seitens des Klienten. Nach der Beratung gibt es ein Foto-Protokoll.

#### 3. Was ist das Ergebnis Ihrer Umsetzung?

Ein nachhaltiges und evaluiertes Ergebnis für unsere Kunden, sowie Methodensicherheit und Ergebnisorientierung im Beratungsprozess für unsere Berater.

P4-B10: Erkennen Beratende weiteren Beratungsbedarf bei Ratsuchenden, bieten sie Folgeberatungen an und/oder verweisen auf passende Unterstützungsangebote.

#### 1. Wie setzen Sie den Indikator in Ihrer Organisation um?

Dieser Punkt ist Teil unserer Methode und wird in der Jahresausbildung geschult.

Generell bieten wir noch eine Stunde Folge-Coaching an, die im Preis enthalten ist.

Darüber hinaus nehmen wir weiteren Beratungsbedarf, ggf. mit qualifiziertem Verweis, in die To-Do-Liste mit auf. Auch Aufbau-Beratungen bieten wir bei Bedarf an.

Generell ist unser Berufsberatung jedoch ressourcen-orientiert, so dass der Klient möglichst selbstorganisierend in die Umsetzung geht und nicht vom Berater abhängig ist. Dies haben wir auch in unserem Ethik-Kodex definiert:

Artikel 5: Qualifizierter Verweis und Konsultation

Artikel 8: Keine unmäßigen Gewinnabsichten

#### 3. Was ist das Ergebnis Ihrer Umsetzung?

Ein hohe Kundenzufriedenheit und Sicherheit nach der Berufsberatung, ein nachhaltige Umsetzung für unsere Kunden, sowie Methodensicherheit und Nachhaltigkeit im Beratungsprozess für unsere Berater.



## Beratende (B)

### B1 - Kompetenz und Professionalität von Beratenden

Die Beratenden sind durch ihre Aus- und regelmäßige Fortbildung zu professionellem beraterischem Handeln im Feld Bildung, Beruf und Beschäftigung befähigt. Die Aus- und Fortbildungsinhalte orientieren sich an einem von den relevanten Akteuren (Politik, Praxis und Wissenschaft) anerkannten Kompetenzprofil, das wissenschaftlich fundiert ist.

B1-B1: Professionelle Beratung orientiert sich an einem ausgewiesenen und von den relevanten Akteuren (Politik/Praxis/Wissenschaft) vereinbarten Kompetenzprofil für die Beratenden.

1. Wie setzen Sie den Indikator in Ihrer Organisation um?

Unsere Methode ist wissenschaftlich fundiert (siehe unsere wissenschaftliche Expertise // [www.berufungsberatung.com/referenzen/wissenschaftliche-expertise/](http://www.berufungsberatung.com/referenzen/wissenschaftliche-expertise/)) und entspricht, wie unsere Ausbildung, den 19 Kriterien professioneller Beratung (gemäß des ersten Teils dieser QER-Studie 2009 - 2011). Dazu wurden auch die Qualitätskriterien und ein Methoden-Mix des professionellen Coachings gemäß DBVC und in Teilen des Studiengangs des Dipl-VW Fachrichtung Berufsberatung, sowie ganzheitlich-tiefgehendem Coaching.

3. Was ist das Ergebnis Ihrer Umsetzung?

Eine nachhaltige und durchgängig hohe Kundenzufriedenheit und eine hohe Methodensicherheit unserer Berufsberater/innen.

B1-B2: Die Beratenden besitzen einschlägiges, beratungsspezifisches Wissen und wenden dieses in der Beratung fallangemessen an.

1. Wie setzen Sie den Indikator in Ihrer Organisation um?

Dieser Punkt ist Teil unserer Methode und wird in der Jahresausbildung geschult.

Darüber hinaus bilden wir unsere Berufsberater/innen in Up-Grade-Schulungen weiter und stellen Ihnen fortlaufend beratungsspezifisches Wissen auch online zur Verfügung. Überdies vernetzen wir die Berufsberater/innen, die ihre Kompetenzen ins Berater-Netzwerk einspeisen, so dass alle von allen profitieren.

3. Was ist das Ergebnis Ihrer Umsetzung?

Methodensicherheit unserer Berufsberater/innen, die immer am Ball bleiben und im Kompetenz-Netzwerk auch interaktiv Berater-Praxis vernetzen.

B1-B3: Die Beratenden verfügen in der Regel über eine beratungsspezifische Ausbildung oder eine beraterische Zusatzqualifikation.

1. Wie setzen Sie den Indikator in Ihrer Organisation um?

Dieser Punkt ist Voraussetzung für die Ausbildung und Aufnahme in unser Kompetenz-Netzwerk der Berufsberater/innen nach Ursula Maria Lang, definiert in unseren DIN-EN-ISO9001-Qualitätskriterien.

3. Was ist das Ergebnis Ihrer Umsetzung?

Ein kompetentes Berater-Netzwerk hoher Beratungsqualität.

B1-B4: Beraterinnen und Berater, weisen in geeigneter Weise ihre Beratungskompetenz und ihr Fachwissen in Bezug auf ein definiertes Kompetenzprofil für die Beratung nach.

1. Wie setzen Sie den Indikator in Ihrer Organisation um?

Alle unsere Berater/innen haben beratungsspezifische Formalqualifikation.

Überdies werden nur die Berater/innen auf unserer Homepage empfohlen, die auch Berater-Praxis nachweisen können Ihre Beratungskompetenz und ihr Fachwissen in Bezug auf ein definiertes Kompetenzprofil können unsere Kunden auf dem Berater-Profil ersehen: [www.berufungsberatung.com/ihr-berater/beraterteam/](http://www.berufungsberatung.com/ihr-berater/beraterteam/)

2. Wie weisen Sie die Umsetzung nach?

In den Ausbildungs-Protokollen, der schriftlichen Prüfung, der praktischen Prüfung und auf der Homepage auf den Berater-Kompetenz-Profilen.

B1-B5: Die Beratenden reflektieren mit geeigneten Verfahren in regelmäßigen Abständen ihr Beratungshandeln und ihre Beratungskompetenzen und leiten davon Ziele für ihre berufliche Weiterentwicklung ab.

1. Wie setzen Sie den Indikator in Ihrer Organisation um?

Dieser Punkt ist Teil unseres Qualitäts-Managements. Alle Berufsberater/innen füllen nach jeder Beratung einen Feedbackbogen aus. Darüber hinaus gibt es Einzelgespräche/Unterstützung von Ursula Maria Lang,

Entwicklerin der Methode, für die Beratenden. Bisweilen führen Beratende auch gegenseitig Hospitanzen durch, um eine Erweiterung ihrer Beratungspraxis zu erzielen.

3. Was ist das Ergebnis Ihrer Umsetzung?

Ein angestrebte permanente Verbesserung der Beratungsqualität und selbstkritische Reflektion des Beraters.

B1-O4 Die regelmäßige Teilnahme der einzelnen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an Weiterbildungen sowie die qualitativen Anforderungen an die Weiterbildungen sind festgelegt.

1. Wie setzen Sie den Indikator in Ihrer Organisation um?

Unsere Up-Grade-Schulungen sind Teil unseres Qualitäts-Managements, jährlich verpflichtend für alle aktiven Berufsberater/innen nach Ursula Maria Lang®.

B1-O6: Die regionale, überregionale und bundesweite Vernetzung zwischen Beratenden wird durch die Organisation ermöglicht und gefördert.

1. Wie setzen Sie den Indikator in Ihrer Organisation um?

Dieser Punkt ist Teil unseres Qualitäts-Anspruchs und Mittelpunkt unseres Konzepts eines Kompetenz-Netzwerks berufener Berufsberater/innen nach Ursula Maria Lang®.

3. Was ist das Ergebnis Ihrer Umsetzung?

Ein hoher Wirkungsgrad an Wissensaustausch in Theorie und Berater-Praxis, sowie gegenseitige Unterstützung.

## Organisationsbezogene Merkmale (O)

### O1 - Leitbild und Strategie

Berufungsberatung nach Ursula Maria Lang® hat ein spezifisches Leitbild, Mission, Statement o. Ä., das sich am Auftrag der Organisation, aber auch an gesellschaftlichen Rahmenbedingungen und den Bedürfnissen ihrer Zielgruppen orientiert. Das Leitbild wird durch Strategien, ein Beratungskonzept bzw. Beschreibungen der Beratungsangebote konkretisiert.

O1-B1: Die Beratenden sind mit dem Leitbild der Organisation sowie der strategischen Bedeutung ihrer persönlichen Funktion in der Organisation vertraut. Sie richten ihr Beratungshandeln am Leitbild und den organisationalen Strategien aus.

1. Wie setzen Sie den Indikator in Ihrer Organisation um?

Sowohl unser Leitbild, als auch unser Beratungs-Konzept und unser Beratungshandeln gemäß unseres Leitbildes sind nach klar definiert und werden in der Ausbildung zum/r Berufsberater/in nach Ursula Maria Lang intensiv geschult.

### O2 - Formale Struktur und Prozesse

Berufungsberatung nach Ursula Maria Lang® hat eine effektive und effiziente Aufbau- und Ablauforganisation. Strukturen, Funktionen und zentrale Prozesse der Beratungsorganisationen sind identifiziert und werden bei Bedarf optimiert.

O2-O3: Die zentralen Prozesse und Schnittstellen der Organisation, insbesondere des Beratungsangebots (sowie vor- und nachgelagerte Prozesse) werden dokumentiert und regelmäßig aktualisiert. Die Dokumentation ist für alle Beteiligten zugänglich.

1. Wie setzen Sie den Indikator in Ihrer Organisation um?

In unserem CRM sind die zentralen Prozesse und Schnittstellen der Organisation hinterlegt, der Beratungsprozess ist klar definiert und jeder Berater bekommt pro Berufsberatung einen Beratungs-Ordner mit Ablauf und Beratungs-Material. Alle Abläufe werden exakt dokumentiert und regelmäßig aktualisiert. Die Dokumentation ist für den jeweiligen Berater zugänglich als passwortgeschütztes Online-Tool.

3. Was ist das Ergebnis Ihrer Umsetzung?

Sehr professionelle Abläufe, die von jedem Berater nachvollzogen werden können und dem Berater auch nach längerer Zeit noch die Möglichkeit des Nachvollziehens des gesamten Beratungsprozesses (einschließlich des Kunden-Kontaktes vorher/nachher) geben.

O2-O5 Effektivität und Effizienz der Strukturen und Prozesse im Sinne des Leitbilds, der Zielgruppe, der Rahmenbedingungen und der Organisation werden regelmäßig überprüft und aktualisiert.

1. Wie setzen Sie den Indikator in Ihrer Organisation um?

Effektivität und Effizienz aller unserer Strukturen und Prozesse werden mindestens einmal jährlich im Rahmen des ISO9001-Audits überprüft und während des Jahres entsprechend unserer Verbesserungs-Protokolle und Feedback-Bögen verbessert.

3. Was ist das Ergebnis Ihrer Umsetzung?

Für eine relativ kleine Institution haben wir einen sehr professionellen Qualitätsstandard und Organisationsgrad

### O3 – Organisationskultur

Eine konstruktive Kommunikations- und Kooperationskultur wird innerhalb der Organisation von den Führungskräften, den Beratenden und den weiteren Mitarbeitenden aktiv gestaltet.

O3-B1 Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beteiligen sich an der Reflexion und Gestaltung der Organisationskultur.

1. Wie setzen Sie den Indikator in Ihrer Organisation um?

Alle Berufsberater/innen nach Ursula Maria Lang® geben uns nach jeder Berufsberatung obligatorisch per Feedbackbogen ihre Anliegen und Verbesserungsvorschläge weiter. In Rahmen unserer Up-Grade-Schulungen sowie im Austausch der Berater/innen über unser Kompetenz-Netzwerk wird über die Gestaltung unseres Unternehmens und mögliche Verbesserungen immer wieder reflektiert.

O3-B2 Die Beratenden pflegen eine kooperative Kommunikationskultur (z. B. durch regelmäßigen kollegialen Austausch).

1. Wie setzen Sie den Indikator in Ihrer Organisation um?

Unsere Berufsberater/innen nach Ursula Maria Lang® sind verbunden in unserem Kompetenz-Netzwerk und pflegen regelmäßigen kollegialen Austausch, hospitieren auch gegenseitig und geben Ideen und Impulse an unser Unternehmen weiter.

O3-O2 Die Führungs- und Leitungsebene trägt zur Ausgestaltung einer kooperativen und kommunikativen Organisationskultur bei.

1. Wie setzen Sie den Indikator in Ihrer Organisation um?

Durch regelmäßige Berater-Info-Mails, die jährlichen Up-Grade-Schulungen und die fortlaufende Unterstützung der Berater verbindet Ursula Maria Lang fortlaufend alle Akteure und Aktivitäten. Dabei stehen Wertschätzung und Unterstützung aller Beteiligten an oberster Stelle.

O3-O5 Es gibt konstruktive Mechanismen für Feedbacks zu Fragen des beraterischen und organisationalen Handelns, sie werden bei organisationalen Entscheidungen berücksichtigt.

1. Wie setzen Sie den Indikator in Ihrer Organisation um?

In unserem gesamten beraterischen und organisationalen Handeln haben wir Feedback-Tools eingebaut für Kunden und Berater/innen – nach DinEN-ISO9001 – die regelmäßig ausgewertet und berücksichtigt werden.

### O4 - Personelle und materielle Ausstattung

Es steht eine für die Beratungsangebote angemessene und ausreichende personelle und materielle Ausstattung zur Verfügung.

O4-O4 Differenziert nach verschiedenen Beratungsangeboten werden folgende Relationen dargestellt: Vorbereitung, Durchführung der Beratung, Nachbereitung, Dokumentation, Reflexion, Administration.

1. Wie setzen Sie den Indikator in Ihrer Organisation um?

Unsere Berufsberatungen haben einen qualitätsgesicherten Ablauf, der wie in einem Domino-Effekt von der Zielformulierung bis zur Ziel-Erreichung führt - Ablauf - festgelegt nach ISO9001.

Berücksichtigt werden dabei auch die Relation der Beratungszeit zu der Zeit für Vor- und Nachbereitung.

O4-O6 Die Beratenden haben angemessene Entscheidungsspielräume, um bei der Einteilung der für sie verfügbaren Ressourcen (z. B. Arbeitszeit für verschiedene Beratungsangebote) mitzuwirken.

1. Wie setzen Sie den Indikator in Ihrer Organisation um?

Unsere Berufsberater/innen beraten freiberuflich mit Hilfe der Methode, der Beratungs-Materialien und dem Beratungs-Ordner, und mit Unterstützung der Datenbank-Fachinfo-Basis unserer Kompetenz-

Plattform, sowie persönlicher Unterstützung seitens Ursula Maria Lang. Es gibt klare Richtlinien für beraterisches Handeln und unsere ISO9001-Normen, die alle Berater in ihren Lizenzverträgen quittieren. Ansonsten haben sie den größtmöglichen Entscheidungs- und Handlungs-Spielraum gemäß ihres eigenen Kompetenz-Profiles.

## O5 - Interaktion mit dem gesellschaftlichen Umfeld

Austausch, Kooperationen und Vernetzung zwischen der Organisation, dem Beratenden und dem Umfeld werden aktiv gestaltet.

O5-B2 Die Beratenden beteiligen sich, wo dies sinnvoll ist, an der Zusammenarbeit mit Fachkräften anderer Stellen und Disziplinen. Dies umfasst auch in angemessenem Rahmen die Beteiligung an wissenschaftlichen und forschungsbezogenen Aktivitäten.

1. Wie setzen Sie den Indikator in Ihrer Organisation um?

Wir arbeiten zusammen mit Behörden und sind Mitglied im dvb e.V. (Deutschen Verband der Berufsberater) Wir haben darüber hinaus bereits mehreren kleinen Studien teilgenommen, auf unserer Homepage zu ersehen. Unser größtes Projekt an wissenschaftlichen und forschungsbezogenen Aktivitäten ist diese QER-Studie.

O5-O5 Den Beratenden stehen Informationen für die Vernetzung sowie für beraterrelevante Verweis- und Kooperationsmöglichkeiten zur Verfügung.

1. Wie setzen Sie den Indikator in Ihrer Organisation um?

Wir haben auf unserer Homepage und auf unserer Berater-Info-Plattform umfangreiche Infos und Links zu beraterrelevanten Kooperationsmöglichkeiten. Außerdem sind Verweise und Empfehlungen Teil der Realisationsberatung im Rahmen der Methode Berufungsberatung nach Ursula Maria Lang®.

## Gesellschaftsbezogene Merkmale (G)

### G1 - Relevante gesellschaftsbezogene Wissensbereiche

In der Beratung werden die für das Anliegen der Ratsuchenden relevanten gesellschaftsbezogenen Wissensbereiche (z. B. Arbeitsmarkt, Wirtschaft, Bildungssystem, Bildungsmöglichkeiten, rechtliche Bedingungen) berücksichtigt.

G1-B1 Im Beratungsgespräch stellen die Beratenden relevante Verknüpfungen zu gesellschaftlichen Rahmenbedingungen und Wissensbereichen (Arbeitsmarkt, Bildungssystem, Berufskunde, Fördermöglichkeiten, Kompetenz- oder Qualifikationsanforderungen usw.) her

1. Wie setzen Sie den Indikator in Ihrer Organisation um?

Dies ist TEIL unserer Methode - Realisationsberatung & Formular 4: Förderer - und wird explizit in der Ausbildung geschult. Wir haben dafür unser Berater-Online-Tool mit relevanten Adressen und Kontakten in o.g. Bereichen.

G1-O1 Die für die Zielgruppen der Beratung spezifischen Informationen zum relevanten gesellschaftlichen Umfeld sind sinnvoll nach Problemfeldern bzw. Anliegen und Nutzungscharakteristiken strukturiert und liegen den Beratenden in aktueller Fassung vor.

1. Wie setzen Sie den Indikator in Ihrer Organisation um?

Wir haben für alle Zielgruppen eigene Beratungs-Tools, die spezifischen Informationen werden in der Ausbildung explizit geschult.

G1-O2 Informationsressourcen (z. B. Datenbanken, Internetinhalte, Materialien u. a.) werden regelmäßig auf ihre Aktualität, Differenziertheit und Angemessenheit für die Nutzerinnen und Nutzer geprüft und weiterentwickelt.

1. Wie setzen Sie den Indikator in Ihrer Organisation um?

Hierauf legen wir großen Wert und aktualisieren mehrfach wöchentlich unsere Internet-Inhalte und mehrfach monatlich unsere Datenbanken (Berater-Intern-Tool). Auch die Berater-Materialien werden regelmäßig bei neuer Druckauflage sowie im Rahmen des ISO9001-Prozesses überarbeitet.

G1-O2 Für das jeweilige Angebot sind Zielsetzungen in Bezug auf dieses Merkmal definiert, die u.a. als 'Outputkriterien' für die Evaluation genutzt werden können.

1. Wie setzen Sie den Indikator in Ihrer Organisation um?

Die 'Outputkriterien' für die Evaluation werden mehrfach zu Beginn des Beratungs-Prozesses abgefragt und definiert (BCU-Gespräch - Auftrags-Formular - Flipchart zu Beginn der Beratung). Dazu zählen auch die Metakompetenzen der Ratsuchenden.

G1-O4 Es sind Maßnahmen zum Nachweis der Qualität der der Ergebnisse bzw. Wirkungen definiert. Diese werden regelmäßig durchgeführt.

1. Wie setzen Sie den Indikator in Ihrer Organisation um?

Wir haben obligatorisch unsere Feedback-Bögen und fassen nach einigen Wochen per Mail bei unseren Klienten nach. Im Qualitätsmanagement berücksichtigen wir die Feedbacks und Verbesserungsvorschläge unserer Berater/innen und Kunden.

## **G2 - Förderung der eigenverantwortlichen Gestaltung von bildungs- oder berufsbiografischen Entwicklungsprozessen (Selbstorganisation)**

Die Beratung trägt im Rahmen ihrer jeweiligen Zielsetzung dazu bei, dass die Ratsuchenden ihre Kompetenzen zur eigenverantwortlichen und erfolgreichen Gestaltung ihrer Bildungs- und Berufswege verbessern (Selbstorganisationsfähigkeit, Career Management Skills ).

1. Wie setzen Sie den Indikator in Ihrer Organisation um?

Die Methode „Berufungsberatung nach Ursula Maria Lang®“ ist ein Prozess der tiefgehenden Reflexion und nachhaltigen Ressourcenbildung der eigenen Stärken, Talente und Kompetenzen, verbunden mit der Aktivierung der eigenen beruflichen Motivationsinhalte. Insofern erzeugen wir nachhaltig und sehr effektiv die SELBSTWIRKSAMKEIT von Menschen, egal ob in der Studien- und Berufswahl, als Mitarbeiter, als Selbstständiger oder Unternehmer.

## **G3 - Förderung der bildungs- und berufsbezogenen Entwicklung**

Für die Beratungsangebote wird durch die zuständigen Akteure festgelegt, wie Beratung im Rahmen ihrer jeweiligen Zielsetzung zur bildungs- und berufsbezogenen Entwicklung beitragen kann und welche Maßnahmen zum Nachweis der Wirkung ergriffen werden.

1. Wie setzen Sie den Indikator in Ihrer Organisation um?

Im Rahmen der Berufungsberatung erfolgt die sog. Realisationsberatung, welche beinhaltet den Ratsuchenden Zugang zu für sie geeigneten und angestrebten Bildungs- bzw. Beschäftigungsaktivitäten zu vermitteln.

## **G4 - Förderung von gesellschaftlicher Teilhabe**

Die Beratung trägt im Rahmen ihrer jeweiligen Zielsetzung zur Verbesserung der Teilhabe der Ratsuchenden bei (bspw. Soziale Inklusion, Eröffnung neuer Beteiligungschancen an Bildung und auf dem Arbeitsmarkt, Vermeidung von Diskriminierung).

1. Wie setzen Sie den Indikator in Ihrer Organisation um?

Da wir privatwirtschaftlich beraten, kommen zu uns (leider) nur die Klienten, die sich eine Berufungsberatung leisten können. Wir würden gerne noch mehr Ratsuchende mit erhöhtem Unterstützungsbedarf beraten, diese kommen aber meistens aus sozialen und wirtschaftlich schwachen Hintergründen, oder sind nach Krankheit arbeitslos oder HartzIV, wodurch sie sich die Berufungsberatung aus eigener Tasche nicht leisten können. Dafür wollen wir eine STIFTUNG einrichten, die dann solche Beratungen finanziert.

3. Was ist das Ergebnis Ihrer Umsetzung?

Unsere Methode hat absolut das Potenzial und unsere Berater/innen haben die innere Berufung gerade Ratsuchende mit erhöhtem Unterstützungsbedarf so zu unterstützen, dass sie aus eigener Kraft beruflich in dem Bereich Fuß fassen, der ihren Talenten und Interessen entspricht, wodurch eine entsprechend hohe Motivation und Leistungskraft initiiert wird.

**Herrsching, im Dezember 2014**

**gez. Ursula Maria Lang**