Heinrich Keßler

Checkliste für die Bildungsberatung

Das Dokument wurde als Gedächtnisstütze für die Planung und Steuerung von Gesprächen mit Führungskräften, Vertretern von Bildungseinrichtungen, Trainerinnen und Trainern sowie den Verantwortlichen für die Bildungsarbeit in Unternehmen entwickelt. Es unterstützt auch als Leitfaden die Einweisung von Personen in die betriebliche Bildungsarbeit.

Die Checkliste kann beliebig auf die individuellen Bedürfnisse und Anforderungen angepasst werden.

Das Dokument wurde am 22.05.2017 vom Autor in diese Form gebracht.

Autor:

Heinrich Keßler
Hornisgrindestraße 1
D-77767 Appenweier

Internet: https://www.2000ff.de

Checkliste für die Bildungsberatung

1. Die Ausgangssituation
   1.1. Das eigene Umfeld (das Bildungswesen, die Bildungsorganisation)
   1.2. Die persönliche Ausgangslage (als Berater)
   1.3. Der Auftrag
   1.4. Der Anlass
   1.5. Die Ziele
2. Die Planung
   2.1. Die Beratungspartner
   2.2. Das „strukturelle Gegenüber“
   2.3. Der zeitliche Ablauf
   2.4. Der Kontrakt / die Vereinbarungen
   2.5. Die Personen
   2.6. Die Rollen
   2.7. Die herrschenden Kräfte / die herrschende Macht
   2.8. Die Geschichte
3. Die Aktivitäten
   3.1. Der Erstkontakt
   3.2. Die begleitende Betreuung
4. Der Einstieg
   4.1. Die Vorbereitung
   4.2. Die Einstimmung
   4.3. Die „Aktivitätsform“
   4.4. Der Rahmen
5. Die Werkzeuge
   5.1. Die Gesprächstypen
   5.2. Der Rahmen
   5.3. Die Werkzeuge
   5.4. Die Mittel
   5.5. Die Ressourcen
   5.6. Die Experten
   5.7. Die Kommunikationsform
6. Der Bezugsrahmen
   6.1. Die Inhalte
   6.2. Das Beziehungsfeld
   6.3. Die Zuständigkeiten
7. Die Einordnung im Handlungsfeld
   7.1. Die Administration
   7.2. Das psychologische Feld
   7.3. Das logische Feld
   7.4. Das organisatorische Feld
8. Der übergreifende zeitliche Prozess:

Checkliste für die Bildungsberatung

Die Ausgangssituation

- Wo stehe ich? –

1.1.
Das eigene Umfeld (Das Bildungswesen)

- Wo arbeite ich?
- Welche Spielregeln sind mir vorgegeben?
    - Geschichte
        - Welche Vorerfahrungen haben meine Kollegen und Kolleginnen mit ähnlichen Aufträgen (im Bildungswesen) gesammelt?
    - Möglichkeiten / Alternativen
        - Welche Spielräume, welchen Support/Rahmen stellt mir das Bildungswesen zur Verfügung?
    - Ressourcen / Budgetmittel
        - Was kann ich einsetzen?
        - Was kann ich aufwenden?

1.2.
Die persönliche Ausgangslage (als Berater)

- Wer bin ich?
- Der XY-Mann, Die XY-Frau (des Bildungswesens)
    - Was ist mein Job?
    - Worin besteht meine Aufgabe?
    - Wer ist mein „Kunde“/ „Klient“?
    - Was weiß ich über meine „Kundschaft“?
    - Was muss ich vor der Auftragsübernahme klären?

1.3.
Der Auftrag

- Wie lautet der Auftrag?
    - Kurzdefinition
    - Auf welchen Kernsatz lässt er sich bringen?
- Auftraggeber
    - Von wem kommt der Auftrag?
- Aufwand
    - Welchen Umfang, welchen zeitlichen Aufwand erfordert der Auftrag voraussichtlich?

1.4.
Der Anlass

- Worin besteht der aktuelle Anlass tätig zu werden?
- Wer oder was ist/war der Auslöser?

1.5.
Die Ziele

- Eigene Ziele
    - Was will ich (und für mich) erreichen?
- Ziele der Partner (sortiert nach Partnern)
    - Bekannte Ziele
    - Hypothetische Ziele
    - Mögliche Ziele
- Wer will was (aus welchem Grunde) erreichen?

Checkliste für die Bildungsberatung

2. Die Planung

2.1. Die Beratungspartner

- Wen berate ich?
- Was weiß ich über meine Gesprächspartner?

2.2.
Das „strukturelle Gegenüber“

- Mit wem trete ich in Kontakt?
    - Einzelberatung
    - Arbeit in der Dyade
    - Innergruppenberatung
    - Intergruppenberatung
    - Organisatorische Einheiten

2.3.
Der zeitliche Ablauf

- Welcher Ablauf passt auf diese Situation?
    - Prozessverfolgung
    - Zwischenziele und Meilensteine

2.4.
Der Kontrakt / die Vereinbarungen

- Wie kann ein Kontrakt aussehen?
- Wer kann kontrahieren?
- Wer ist Entscheider?
- Wer vertritt den Gesprächspartner?
- Kompetenzen
    - Was kontrahieren wir (als Bildungswesen)?
    - Wo sind die Grenzen?

2.5.
Die Personen

- Wer gehört dazu?
- Wer ist betroffen?
- Wer ist (bisher) beteiligt, zu beteiligen?

2.6.
Die Rollen

- Welche Rolle(n) habe ich dabei?
- Welche Rolle(n) spielen der/die anderen?
    - Rollenangebote
    - Rollenerwartungen

2.7.
Die herrschenden Kräfte / die herrschende Macht

- Welche förderlichen / hinderlichen Kräfte wirken?
- Wer hat welche Interessen, welche Kompetenzen, welchen Einfluss?
- Was sind die verborgenen Einflüsse?
- Welche (heimlichen und unheimlichen) Regeln, Spiele und Spielregeln gibt es?

2.8.
Die Geschichte

- Wie ist die aktuelle Situation entstanden?
- Auf welcher Tradition, welchen Ritualen, welchen Gewohnheiten/ Gewohnheitsrechten baut sich alles auf?
    - Vorerfahrungen mit den „Kontrahenten“ (Partnern) im Bereich?

Checkliste für die Bildungsberatung

3. Die Aktivitäten

3.1.
Der Erstkontakt

- Wie beginne ich?
- Bei / mit wem beginne ich?
- In welcher Form?

3.2.
Die begleitende Betreuung

- Wie verfolge ich die Aktivitäten?
    - Planungstechniken
    - Projektverfolgung
    - Regelkommunikation
- Schritte / Meilensteine
    - Wo stehe ich jeweils?
    - Zielabgleich / Kurskorrektur
    - Wohin soll es insgesamt gehen?
    - Wohin als nächstes?

Checkliste für die Bildungsberatung

4. Der Einstieg

4.1.
Die Vorbereitung
- Wo stehe ich gerade selbst?
- Welche Situation finde ich voraussichtlich vor?

4.2.
Die Einstimmung
- Wie muss ich mich auf die konkrete Handlung, z. B. das Gespräch vorbereiten?
    - Unterlagen
        - Wo habe / finde ich notwendige Unterlagen?

4.3.
Die „Aktivitätsform“
- Welche „Aktivitäten“ wähle ich, um tätig zu werden?

4.4.
Der Rahmen
- Tagungsort
- Zeit
- Verpflegung / Versorgung
- Einladungen
- Absprachen
- Atmosphäre

5.Die Werkzeuge

5.1.
Die Gesprächstypen
- Das Kontaktgespräch / Die Akquisition
- Diagnosegespräch
- Zielfindungsgespräch
- Klärungsgespräch
    - Inhaltliche Klärung
    - Prozessklärung
    - Beziehungsklärung
- Problemlösegespräch
- Konfliktgespräch
- Rückmeldegespräch
- Reflexionsgespräch
- Reklamationsgespräch
- Reklamationsbearbeitungsgespräch
- Beratungsgespräch
- Entlastungs-(„Müllablade“)-Gespräch
- „Marketinggespräch“

5.2.
Der Rahmen
- Wer nimmt teil?
    - Private oder geschäftliche Beratung
    - Offizielle oder inoffizielle Beratung
- Wie viel Zeit steht zur Verfügung?
- Was ist / wurde ausgelobt?
- Welche Rechte und Pflichten sind zu beachten?
- Was kostet die Beratung?

5.3.
Die Methoden
- Gesprächstechnik
- Fragetechnik
- „Verkaufsgespräch“

- Checkliste für die Bildungsberatung

5.4.
Die Mittel
- Womit kann ich mein Ziel erreichen?
    - Argumente
    - Beweise / Beweismittel
    - (erwartete) Einwände

Einwand-entkräftung

5.5.
Die Ressourcen
- Worüber verfüge ich?
- Welche zusätzlichen Ressourcen brauche ich?
- Welche sind im Bereich vorhanden?

5.6. Die Experten
- Wer verfügt über die Expertise?
- Welche Normen, Standards sind zu beachten?
- Wer bestimmt die speziellen Anforderungen?
- Wer weiß (tatsächlich) Bescheid?
- Was ist „offenes Feld“?

5.6.
Die Kommunikationsform
- mündlich/telefonisch, mündlich persönlich?
- Schriftlich/elektronisch, Brief informell, Brief offiziell?
- Andere Kommunikationswege (z. B. über Dritte)
- Sitzung
- Arbeitskreis
- Arbeitsessen
- Seminar

6. Der Bezugsrahmen

6.1.
Die Inhalte

- Bildung, Bildungserfassung, -validierung
- Bereichsprobleme strukturell
- Bereichsprobleme personell
- Bereichsprobleme Zusammenarbeit
- Technische Fragen und Probleme
- Wirtschaftliche Fragen und Probleme
- Fachliche, methodische Fragen und Probleme
- Persönliche Fragen und Probleme

6.2.
Das Beziehungsfeld

- Nähe versus Distanz
- Verlässlichkeit versus Unzuverlässigkeit
- Vertrauen versus Misstrauen
- Akzeptanz versus Ablehnung
- Rapport

6.3
Die Zuständigkeiten

- Verantwortung / Verantwortlichkeit
    - Wie lautet mein Auftrag?
    - Der definiert meinen Auftrag?
    - Worauf begründet sich meine Legitimation?
- Mein Selbstverständnis / Das Selbstverständnis des Bildungswesens
    - Bin ich Anbieter? Change Agent? Facilitator? Nachfragender?
- Berichtswege / Berichtspflichten
    - Wer ist wann, wie zu informieren?
- Instanzen / einzubeziehende Dritte

Heinrich Keßler, Hornisgrindestraße 1, D-77767 Appenweier,
Telefon: ++49 (0) 7805 910860
Email: hcs@2000ff.de Internet: https://www.2000ff.de

7. Die Einordnung im Handlungsfeld

7.1.
Die Administration

- „Die Effizienz des Tuns“
    - Status
    - Rahmenbedingungen
    - Zuständigkeiten

7.2.
Das psychologische Feld

- Die „Effektivität des Tuns“
    - Atmosphärisches
    - Beziehungsfelder

7.3.
Das logische Feld

- „Die richtigen Dinge tun“
    - Problem
    - Prozess
    - Schritte

7.4.
Das organisatorische Feld

- „Die Dinge richtig tun“

8. Der übergreifende zeitliche Prozess

- Vom Vorgespräch bis zum Follow up.