



Beratungsstandards

Prinzipien der Beratungsdienstleistungen



Die Zukunftswerkstatt Düsseldorf GmbH (ZWD) bietet eine Vielzahl an Beratungsdienstleistungen, die sich direkt an bestimmte Personengruppen oder an Unternehmen und Organisationen richten. In unserer Beratungsarbeit fühlen wir uns den Werten des Leitbildes der ZWD verpflichtet. Dazu gehören u. a. die Verpflichtung auf Chancengleichheit, die Wertschätzung von Vielfalt und der Dienstleistungsgedanke (Volltext: www.zwd.de/unternehmenzwd/leitbild/).

Wir unterscheiden zwischen der Beratung von einzelnen Personen und der Beratung von Unternehmen und Organisationen.



Die personenbezogenen Beratungen:

Das **ArbeitslosenZentrum** Düsseldorf berät arbeitslose und von Arbeitslosigkeit bedrohte Düsseldorferinnen und Düsseldorfer. Auch Menschen, deren (Erwerbs) Einkommen zur Sicherung der eigenen familiären Existenz nicht ausreicht, sowie Personen in prekärer Beschäftigung, wird geholfen.

Die **U3 Beratung** unterstützt Düsseldorfer Eltern, die bereits während oder nach der Elternzeit in ihre Berufstätigkeit zurückkehren wollen und keine öffentliche Betreuung für ihr Kind finden.

Die **U10 Beratung** für Kinderbetreuung unterstützt berufstätige Eltern bei der Suche nach Betreuungsplätzen für Kinder zwischen 0 und 10 Jahren, um eine gelungene Vereinbarkeit von Beruf und Familien zu ermöglichen.

Der **ZWD Familienservice** ist ein Paket von Beratungsmodulen, das Düsseldorfer Unternehmen buchen können. Beraten werden dann die einzelnen Beschäftigten zu persönlichen oder beruflichen Problemen im Zusammenhang mit dem Thema Vereinbarkeit von Beruf und Familie.



Die Beratungen für Unternehmen:

Die **Servicestelle „Betrieblich unterstützte Kinderbetreuung“** berät interessierte Personalverantwortliche in Düsseldorfer Unternehmen und Institutionen zu bedarfsgerechten Betreuungsmodelle für die Kinder ihrer Beschäftigten. Außerdem werden auch Gründerinnen und Gründer, öffentliche und private Betreiber sowie Träger von Kinderbetreuungseinrichtungen beraten.

Das **Kompetenzzentrum Frau und Beruf Düsseldorf und Kreis Mettmann** berät kleine und mittlere Unternehmen im Hinblick auf eine familienorientierte und gleichheitsfördernde Personalpolitik.



Das erwartet Besucherinnen und Besucher:

Im Kontakt mit unseren Besucherinnen und Besuchern pflegen wir eine Willkommenskultur. Die Beraterinnen und Berater sind stets bemüht, eine angenehmen Arbeitsatmosphäre zu gestalten. Die Ratssuchenden werden zuvorkommend behandelt. Es wird beispielsweise Trinkwasser angeboten. Am Empfang werden die Kundinnen und Kunden freundlich begrüßt. Eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter der ZWD klärt das Anliegen und vermittelt an die richtige Ansprechperson. So wird gewährleistet, dass die Beratungsgespräche störungsfrei verlaufen.

Die Terminfindung kann durch verschiedene Kommunikationswege zeitnah erfolgen und bedient sich neuester Techniken. Für Termine erfolgt vorab eine Wegbeschreibung, um die Räumlichkeiten der ZWD leichter zu finden. Durch einen großen Aufzug ist ein barrierefreier Zugang gewährleistet. Der Wartebereich ist modern und familienfreundlich ausgestattet. Es gibt einen Wickeltisch auf der Damentoilette sowie eine Spielecke.

Um die Beratungssituationen zu reflektieren und den Beratungsprozess optimieren zu können, werden Feedbackbögen zur Verfügung gestellt und in regelmäßigen Abständen evaluiert.



Prinzipien der Beratung:

- › **Freiwilligkeit:** Die Beratung wird freiwillig in Anspruch genommen. Das unterstützt die Bildung einer vertraulichen Atmosphäre und hilft bei der Gestaltung einer gelingenden Arbeitsbeziehung.
- › **Vertraulichkeit:** Die Beratungssituation ist ein geschützter Raum und unterliegt den Datenschutzbedingungen. Dafür stehen u.a. Einzelbüros zur Verfügung. In der Beratung können die persönliche Lebensplanung, eigene Werte und private Verhältnisse oder unternehmensinterne Sachverhalte angesprochen werden. Alle Bereiche unterliegen der vertraulichen Kommunikation in der Beratung. Die Weitergabe von Informationen geschieht nur mit der ausdrücklichen Zustimmung der Kundinnen und Kunden.
- › **Fachliche Kompetenz:** Die Beraterinnen und Berater besitzen ein in ihrem Arbeitsfeld entsprechendes Qualifikationsprofil und nehmen an Fachtagungen und Weiterbildungen teil, um ihre fachliche Kompetenz zu erhalten und sich weiter zu entwickeln. Außerdem finden in den spezifischen Projekten ein kollegialer Austausch und Teamsitzungen statt. Die Beraterinnen und Berater beherrschen verschiedene Methoden und können diese situationsspezifisch anwenden.
- › **Praxisbezug:** Die Beraterinnen und Berater haben Kenntnisse über die Belange und Anforderungen ihrer Ratssuchenden und Unternehmen und können praxisbezogen mit diesen agieren.
- › **Prozessorientierung:** Die personenbezogene Beratung ist am Coaching-Prozess orientiert, legt Ziele mit den Kundinnen und Kunden fest und überprüft diese regelmäßig.
- › **Ressourcenorientierung:** Die Beraterinnen und Berater verschaffen sich einen Überblick über die konkrete Situation ihrer Kundinnen und Kunden bzw. den Bedarf des Unternehmens. Gemeinsam werden mögliche Ressourcen und Potenziale erarbeitet.
- › **Empowerment:** Die Beratung folgt dem Prinzip der Selbstverantwortlichkeit. In dem Beratungsgespräch soll der Handlungsspielraum der Ratssuchenden erweitert und Bewältigungs- sowie Interventionsstrategien erarbeitet werden. So werden die Ratssuchenden in den Beratungsprozess miteinbezogen, tragen eigene Verantwortung und werden in ihrer Selbstkompetenz bestärkt. In der Beratung der Unternehmen werden die personalpolitischen, strukturellen und finanziellen Möglichkeiten des Betriebs beleuchtet.
- › **Bedarfsorientierung:** Es wird dem individuellen Informationsbedarf der Kundinnen und Kunden nachgegangen. Mit der Erfahrung und dem Fachwissen der Beraterinnen und Berater wird eine ganzheitliche Beratung gewährleistet.
- › **Transparenz:** Wichtige Informationen und Prozesse werden kommuniziert. Mögliche Interessenskonflikte sowie der Beratungsauftrag, -prozess und die Zielsetzung werden offen dargelegt. Die Beraterin und der Berater beschreiben ihre Rolle im Gespräch und gehen auf die Grenzen der Beratung ein.
- › **Authentizität:** Die Beraterinnen und Berater agieren in ihrer Rolle authentisch und identifizieren sich mit ihrem Beratungsauftrag. Die Glaubwürdigkeit der Fachberatung erleichtert den Gesprächsprozess.
- › **Neutralität/Unvoreingenommenheit:** Die Beratung erfolgt aus einer Position der Neutralität heraus. Die Beraterinnen und Berater agieren unvoreingenommen und integer. Aus der Beratung entsteht kein wirtschaftlicher Nutzen für die Beratungsperson.
- › **Wertschätzung/Empathie:** In dem Beratungsgespräch wird die einzelne Person als eigene Persönlichkeit mit ihrer eigenen Lebenssituation und Meinung angenommen und akzeptiert. Die Beraterinnen und Berater lassen sich auf die Perspektive des Gegenübers ein. Sie erforschen die Sichtweisen und hören aktiv zu.
- › **Vernetzung:** Die Beraterinnen und Berater sind fachlich vernetzt und in unterschiedlichen regionalen Kooperationen, Arbeitskreisen und Netzwerken aktiv.
- › **Selbstreflexion:** Die Beraterinnen und Berater sind sich bewusst, dass sie sich mit ihrer Person, ihren Erfahrungen, Einstellungen, Werten, Beziehungsmustern und Handlungsweisen in das Beratungsgespräch einbringen. Sie reflektieren ihr Denken und Handeln im Kontakt mit den Ratssuchenden. Ihre professionelle Haltung schließt einen neugierigen und bewussten Umgang mit eigenen Defiziten ein. Die Beraterinnen und Berater sind sich ihrer Rolle bewusst und wissen um die Möglichkeiten und Grenzen dieser Position.
- › **Interkulturelles Verständnis:** Um angemessen und erfolgreich mit Angehörigen anderer (Sub)Kulturen zu kommunizieren und ihre Werte und Lebensweise verstehen zu können, bringen die Beraterinnen und Berater ein interkulturelles Verständnis mit.



Impressum:

Beratungsstandards der Zukunftswerkstatt Düsseldorf GmbH
 Bereiche Beruf und Familie, ArbeitslosenZentrum,
 Kompetenzzentrum Frau und Beruf

Stand 2021

Herausgeberin:
 Zukunftswerkstatt Düsseldorf GmbH
 Konrad-Adenauer-Platz 9
 40210 Düsseldorf
 Telefon: 0211 - 173 02 0
 E-Mail: zwd@zwd.de
 www.zwd.de

Verantwortlich: Claudia Diederich, Geschäftsführerin ZWD
 Konzept und Redaktion: Randi Schröder, Pia Mahr
 Design: Hannah Berghus, Köln
 Bildnachweise: Ansgar Bolle, Düsseldorf