

Kurzfassungen der Masterarbeiten (Praxisprojekt und schriftliche Arbeit) aus der postgradualen Weiterbildung CCHRM-13 2012–2014 zum «Master of Advanced Studies in Psychology of Career Counseling and Human Resources Management MASP-CC&HRM» der Universitäten Bern und Freiburg

Für Auskünfte, Anfragen und Bemerkungen zum Inhalt der folgenden Publikationen stehen die Verfasserinnen bzw. der Verfasser zur Verfügung. Die Arbeit kann bei diesen gegen eine Kostenpauschale von CHF 20.– für Porto und Verpackung ausgeliehen werden.

Bei allen Arbeiten hat CCHRM das **Copyright**; das Kopieren mit Quellenangabe ist gestattet.

Çevik Wanner Leyla Omlin Fabienne	<b>Online Self-Assessment Verfahren als Hilfsmittel zur Studienwahl-orientierung in der Schweiz?</b>	GO ▼
Gügler Rahel Hotz Philine	<b>Wertschätzung am Arbeitsplatz</b> Der Einfluss der Ausgewogenheit der Zufriedenheit mit der Wertschätzung auf den Berufserfolg und die Leistungsfähigkeit	GO ▼
Bienz Daniela Lang Melanie	<b>Entwicklung eines Instrumentes zur Zielsetzung im Beratungsprozess der IV-Berufsberatung</b>	GO ▼
Lüchinger Dominique Müller Liliane	<b>Übergangskompetenzen fördern</b> Gestaltung einer hirngerechten BIZ-Klasseninformation zur Erhöhung der Berufswahlbereitschaft	GO ▼
Knöpfel Annina Metzger Livia	<b>Akzeptanz und Wirksamkeit von Berufsfotos in der Berufsberatung</b>	GO ▼
Moosmann Martina Schneider Lukas	<b>Berufliche Mobilität im engeren Sinne Fürstentum Liechtenstein</b>	GO ▼
Mooser Mariella Portmann Claudia Senti Stefanie	<b>Laufbahn-Adaptabilität: Weiterentwicklung eines Triage-Fragebogens zur Früherfassung von Risiko-Jugendlichen in der achten Klasse im Kanton Wallis</b>	GO ▼
Hunziker Linda Strickler Miriam	<b>Lehrvertragsauflösung: Unterstützung durch die Institutionen <i>Mittelschul- und Berufsbildungsamt, Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung, Berufsfachschulen und Case Management Berufsbildung</i></b> Situationsanalyse im Kanton Bern	GO ▼
Matthew Jessin Paul Deborah	<b>Einfluss der Eltern auf die Berufswahl der Jugendlichen</b> Eine Befragung von Lernenden im 1. Lehrjahr im Kanton Basel-Stadt	GO ▼
Landowski Karolina Surber Vera	<b>Narrative Interviews mit Berufsfotos</b>	GO ▼
Bussmann Damaris Felber Katia	<b>Beratungsqualität aus Sicht der Ratsuchenden</b> Erwartungen und Wünsche an eine Laufbahnberatung	GO ▼

**Problemstellung** Die Studienwahl ist keine nebensächliche Entscheidung und wird von den meisten Studieninteressierten als schwierig erlebt. Fehlentscheidungen in der Wahl des Studiums sind nicht selten und gehen einher mit dem Risiko einer späteren Entscheidungsrevision (Heukamp, Putz, Milbradt & Hornke, 2009). Aufbauend auf der Annahme, dass eine gute Übereinstimmung zwischen dem Interessenprofil einer Person und dem Anforderungsprofil eines Studienfaches zu einer höheren Zufriedenheit und einer tieferen Abbruchwahrscheinlichkeit führt (Rolfs, 2001; zitiert nach Heukamp et al., 2009) implementierten zahlreiche deutsche Hochschulen webbasierte Varianten eines Self-Assessments. Mit Hilfe dieser sogenannten Online Self-Assessments (OSA) soll Studieninteressierten die Möglichkeit gegeben werden, noch vor Studienbeginn eine Rückmeldung über ihre eigenen Fähigkeiten, Motive, persönlichen Kompetenzen und Interessen mit Blick auf den jeweiligen Studiengang zu erhalten (Reiss, Tillmann, Schreiner, Schweizer, Krömer & Mossbrugger, 2009). In der Schweiz ist dieses Hilfsmittel der Studienwahlorientierung noch wenig bekannt und verbreitet. Studieninteressierte wenden sich an die Studienberatung, nehmen an Orientierungsveranstaltungen von Hochschulen teil oder erkunden sich mittels Internetrecherche. In der Schweiz fehlt neben dem Interessententest sic! ein zweites Arbeitsmittel, um sich mit den studienfachspezifischen Fähigkeiten auseinanderzusetzen.

**Fragestellung** Können die OSAs der deutschen Universitäten oder Teile davon auf die Schweizer Studienlandschaft übertragen und in der Studienberatung angewendet werden?

- Unterfragestellungen
1. Klärt das OSA der Universität Bonn die Schweizer Studieninteressenten über falsche Erwartungen und Vorstellungen auf?
  2. Ist der Interessenteil des OSA Bonn geeignet, die studienfachrelevanten Interessen von Schweizer Studieninteressentinnen und -interessenten zu erfassen?
  3. Ist der Fähigkeitsteil des OSA Bonn geeignet, Schweizer Studieninteressentinnen und -interessenten eine realistische Einschätzung ihrer erfolgskritischen studienrelevanten Fähigkeiten zu ermöglichen?
  4. Bietet das Feedback des OSA Bonn eine nützliche Rückmeldung über die Testperformance?
  5. Ist das OSA Bonn als Hilfsmittel zur Studienwahlorientierung für Schweizer Studieninteressentinnen und -interessenten geeignet?

**Resultate** Als eine wichtige Erkenntnis der Arbeit kann festgehalten werden, dass das OSA weniger eine Klärung der vorhandenen Fähigkeiten respektive Eignung mit sich bringt, also vom ursprünglichen Ziel der Einschätzung einer optimalen Passung abweicht, sondern eher die vorhanden Erwartungen an den Studieninteressenten widerspiegelt und dessen Bild darüber vervollständigt. Als besonders vorteilhaft wird die einfache Anwendung des OSAs eingeschätzt. Gleichzeitig birgt genau dies gewisse Gefahren, die kontrovers diskutiert wurden. Aufbauend konnten diverse Empfehlungen für die Beratungspraxis und Implementierung von OSAs in der Schweiz abgeleitet werden.

**Methodik** Zur Erhebung der Daten wurden leitfadengestützte Experteninterviews durchgeführt. Aufgrund der komplexen Ausgangslage legten die Autorinnen fest, sich in der Masterarbeit auf zwei Studiengänge zu beschränken: auf den Studiengang der Rechtswissenschaften und den Studiengang Volkswirtschaft. Des Weiteren wurde aus einer Vielzahl der in Deutschland verbreiteten und geprüften OSAs das Instrument der Universität Bonn ausgewählt. Durch die Interviews wurden die Expertinnen dazu angeregt, über ihre Erfahrungen und ihr Wissen zu den OSAs hinsichtlich deren Anwendungs- und Nutzungsmöglichkeiten sowie Übertragbarkeit für den Studienwahlprozess in der Schweiz zu berichten. Diese transkribierten Interviews dienten als Datengrundlage für die Überprüfung der Fragestellung. Die Auswertung erfolgte mittels einer qualitativen Inhaltsanalyse.

**Theoretischer Hintergrund** Der theoretische Hintergrund der Arbeit beinhaltet die Darstellung der zentralen Grundlagen zum Bildungssystem in der Schweiz und in Deutschland. Des Weiteren wird der Prozess der Studienwahl erläutert und zu den verwendeten Arbeitsmitteln zur Studienwahlorientierung Bezug genommen. Ebenfalls wird der Stellenwert, die Zielsetzungen, Wirksamkeit und Aufbau der Online Self-Assessment Verfahren aufgeführt.

**Verfasserinnen** Leyla Cevik Wanner  
M Sc UZH, Psychologin  
[leyla.cevik\\_wanner@gmx.ch](mailto:leyla.cevik_wanner@gmx.ch)

Fabienne Omlin  
M Sc in Psychology  
[fabienne.omlin@gmx.net](mailto:fabienne.omlin@gmx.net)

### Der Einfluss der Ausgewogenheit der Zufriedenheit mit der Wertschätzung auf den Berufserfolg und die Leistungsfähigkeit

**Problemstellung** Wertschätzung am Arbeitsplatz hat viele positive Auswirkungen, wie höhere Leistungsfähigkeit und Arbeitszufriedenheit. Fehlende Wertschätzung hingegen kann negative gesundheitliche und ökonomische Folgen haben.

**Fragestellung** Es wird untersucht, ob die Ausgewogenheit der Zufriedenheit mit der Wertschätzung innerhalb der Dyade (Mitarbeiter-Vorgesetzter) einen Einfluss auf den subjektiven Berufserfolg und die subjektiv reduzierte Leistungsfähigkeit des Mitarbeitenden hat.

**Resultate** In der Studie konnten in Bezug auf den Berufserfolg und die Leistungsfähigkeit der Mitarbeitenden keine signifikanten Gruppenunterschiede gefunden werden. Anhand von zusätzlichen Analysen konnten jedoch interessante Tendenzen festgestellt werden:

Beim subjektiven Berufserfolg scheint bei den Vorgesetzten vor allem bedeutend zu sein, dass sie vom Mitarbeiter wertgeschätzt werden, während bei den Mitarbeitenden die Ausgewogenheit der Zufriedenheit mit der Wertschätzung innerhalb der Dyade ausschlaggebend ist.

In der Subskala positives Feedback zeigt sich bei der Gesamtheit der Studienteilnehmer, dass Personen in ausgewogenen Dyaden mit hoher Zufriedenheit mit der Wertschätzung signifikant mehr positives Feedback erhalten als Personen mit tiefer Zufriedenheit mit der Wertschätzung. Zentral ist folglich in Bezug auf positives Feedback neben der hohen Zufriedenheit mit der Wertschätzung auch die Ausgewogenheit innerhalb der Dyade.

Die Leistungsfähigkeit ist tendenziell sowohl bei den Vorgesetzten als auch bei den Mitarbeitenden bei hoher Zufriedenheit mit der Wertschätzung weniger reduziert.

**Methodik** Mitarbeiter und Vorgesetzte haben die Zufriedenheit mit der Wertschätzung, den Berufserfolg sowie die reduzierte Leistungsfähigkeit anhand eines Fragebogens subjektiv beurteilt. Die 85 Dyaden wurden entsprechend der Ausgewogenheit der Zufriedenheit mit der Wertschätzung in vier Gruppen eingeteilt. Die Gruppenunterschiede bezüglich der reduzierten Leistungsfähigkeit und des Berufserfolgs wurden mittels Varianzanalysen und post-hoc Analysen untersucht.

**Theoretischer Hintergrund** Bisherige Forschungsergebnisse zeigen, dass sich Wertschätzung im Arbeitskontext positiv auf die Leistung auswirkt. Die Annahmen über die Ausgewogenheit der Zufriedenheit mit der Wertschätzung innerhalb von Vorgesetzten-Mitarbeiter-Dyaden basieren auf empirischen Erkenntnissen zum Leader-Member-Exchange.

**Verfasserinnen** **Rahel Gügler**  
M Sc UZH, Psychologin  
[rahel.guegler@gmail.com](mailto:rahel.guegler@gmail.com)

**Philine Hotz**  
M Sc UZH, Psychologin  
[philine.hotz@gmail.com](mailto:philine.hotz@gmail.com)

<b>Problemstellung</b>	Das Ziel der Invalidenversicherung ist die Wiedereingliederung von invaliden Personen. Bereits im Erstgespräch zwischen der versicherten Person und der IV-Berufberatung wird die Grundrichtung der Wiedereingliederung eingeschlagen und ist deshalb von besonderer Relevanz. Aufgrund der Zielsetzungstheorie von Locke & Latham (1990) erarbeiteten wir ein Instrument zur Zielerfassung, um die Ziele zu definieren.		
<b>Fragestellungen</b>	<p>Kann das Instrument zur Zielerfassung von IV-Berufberater/innen im Erstgespräch mit einer versicherten Person angewendet werden?</p> <p>Können IV-Berufberater/innen mit Hilfe des Instruments zur Zielerfassung die Zielerfassung mit einer versicherten Person besser strukturieren?</p> <p>Können IV-Berufberater/innen mit dem Instrument zur Zielerfassung</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– das Hauptziel und die dazu gehörenden Unterziele mit einer versicherten Person erarbeiten und schriftlich festhalten?</li><li>– im Gespräch mit einer versicherten Person den Fokus auf die Ziele gerichtet halten?</li></ul> <p>Können IV-Berufberater/innen das Instrument zur Zielerfassung bei Klienten mit unterschiedlichen Einschränkungen (kognitiv, körperlich, psychisch) anwenden?</p>		
<b>Resultate</b>	Die Ergebnisse zeigen, dass das Instrument zur Zielerfassung hilft, einen Überblick über den Beratungsprozess und eine Struktur der Beratung zu liefern. Das Instrument zur Zielerfassung ist grundsätzlich in der Beratung gut anwendbar, hat aber bei schwächeren versicherten Personen auch Grenzen, da eine gewisse Reflexionsfähigkeit vorausgesetzt wird. Weiterführende Untersuchungen im Rahmen einer quantitativen Studie sind sicherlich angezeigt.		
<b>Methodik</b>	Insgesamt wurden fünf Entwürfe erarbeitet, von denen die Autorinnen einen selber austesteten und nochmals überarbeiteten. Die endgültige Version wurde dann fünf ausgewählten IV-Berufberater/innen zur Anwendung gegeben. Die Erhebung der Ergebnisse erfolgte mittels eines kurzen Fragebogens.		
<b>Theoretischer Hintergrund</b>	Zielsetzungstheorie von Locke und Latham (1990), verschiedene Modelle aus den Bereichen von Coaching, Interventionen und Zielsetzungen, lösungsorientiertes Beraten im Rahmen der Berufsberatung nach Bezanson (2004).		
<b>Verfasserinnen</b>	<table><tr><td><b>Melanie Lang</b> M Sc in Psychology <a href="mailto:m.lang@mail.com">m.lang@mail.com</a></td><td><b>Daniela Bienz</b> M Sc in Psychology <a href="mailto:daniela.bienz@mac.com">daniela.bienz@mac.com</a></td></tr></table>	<b>Melanie Lang</b> M Sc in Psychology <a href="mailto:m.lang@mail.com">m.lang@mail.com</a>	<b>Daniela Bienz</b> M Sc in Psychology <a href="mailto:daniela.bienz@mac.com">daniela.bienz@mac.com</a>
<b>Melanie Lang</b> M Sc in Psychology <a href="mailto:m.lang@mail.com">m.lang@mail.com</a>	<b>Daniela Bienz</b> M Sc in Psychology <a href="mailto:daniela.bienz@mac.com">daniela.bienz@mac.com</a>		

## Gestaltung einer hirngerechten BIZ-Klasseninformation zur Erhöhung der Berufswahlbereitschaft

**Problemstellung** Die Arbeit untersucht, ob Jugendliche von einer ‹hirngerechten› BIZ-Klasseninformation insofern profitieren, als sich ihre Berufswahlbereitschaft erhöht. Es wird somit eine neue BIZ-Klasseninformation konzipiert, die der Reifung des Gehirns angepasst ist und die Erkenntnisse der modernen Hirnforschung berücksichtigt (= hirngerecht). Die Hälfte der untersuchten Klassen besuchte die neu gestaltete Veranstaltung (= Experimentalgruppe,) die andere Hälfte die klassische Variante (= Kontrollgruppe).

**Fragestellungen**

1. Ist die Berufswahlbereitschaft der Jugendlichen nach der BIZ-Klasseninformation höher als vor der Klasseninformation?
2. Ist die Akzeptanz der Veranstaltung bei den Jugendlichen, welche die hirngerecht gestaltete BIZ-Klasseninformation besuchen höher als bei den Jugendlichen, welche die traditionelle BIZ-Klasseninformation besuchen?
3. Ist die Berufswahlbereitschaft bei den Jugendlichen, welche die hirngerecht gestaltete BIZ-Klasseninformation besucht haben höher als bei den Jugendlichen, welche die traditionelle Veranstaltung besucht haben?
4. Wird von Jugendlichen, welche die hirngerecht gestaltete BIZ-Klasseninformation besuchen, diese Veranstaltung auch als hirngerechter eingeschätzt (i.e. sind die Jugendlichen motivierter, wird die Klasseninformation als interessanter empfunden, wurden mehrere Sinne angesprochen?) als von Jugendlichen, die die traditionelle BIZ-Klasseninformation besuchen?

**Resultate**

1. Die Berufswahlbereitschaft erhöhte sich vom Zeitpunkt vor der BIZ-Klasseninformation zum Zeitpunkt nach der Veranstaltung.
2. Die Akzeptanz der Veranstaltung war für die hirngerecht gestaltete Veranstaltung höher, jedoch nur für die Sekundarklassen. In den Realklassen war die Akzeptanz für die traditionelle Veranstaltung höher.
3. Es wurden keine Unterschiede in der Berufswahlbereitschaft zwischen den beiden Gruppen gefunden.
4. Auch hier zeigt sich wieder, dass auf Sekundarstufe die neue Veranstaltung als hirngerechter eingestuft wurde als die traditionelle, während auf Realstufe die traditionelle als hirngerechter eingestuft wurde.

**Methodik** Es wurden Fragebögen zur Berufswahlbereitschaft vor der Veranstaltung und 4 Wochen nach der BIZ-Klasseninformation von den Jugendlichen ausgefüllt. Die Veranstaltung wurde auf einer Akzeptanz Skala von den SchülerInnen bewertet. Die 23 untersuchten Klassen wurden in eine Kontrollgruppe (n = 188) und in eine Experimentalgruppe (n = 213) eingeteilt, um Unterschiede in der Berufswahlbereitschaft untersuchen zu können.

**Theoretischer Hintergrund** Die aktuelle Forschung zur Berufswahlbereitschaft/Übergangsbereitschaft (z.B. Hirschi & Läge, 2008) und deren zentrale Faktoren werden in der Arbeit beschrieben. Zur Gestaltung der hirngerechten BIZ-Klasseninformation werden die aktuelle Hirnforschung und Neurodidaktik (z.B. Lauper & De Boni, 2013 in Anlehnung an Herrmann, 2009a) sowie die Identitätszustände nach Marcia (z.B. Hausser, 1983; Krampen, 2002) beigezogen.

**Verfasserinnen** **Dominique Lüchinger**  
lic. phil.  
[dominique.luechinger@gmx.ch](mailto:dominique.luechinger@gmx.ch)

**Liliane Müller**  
M Sc UZH, Psychologin  
[liliane.mueller@gmx.ch](mailto:liliane.mueller@gmx.ch)

**Problemstellung** Den Übergang von Schule zu Beruf gilt es für Jugendliche bestmöglich zu meistern, damit ein guter Grundbaustein für ihre berufliche Zukunft gelegt ist. Es ist Aufgabe der Berufsberatung, die Jugendlichen im Prozess der Berufswahl bestmöglich zu unterstützen. Damit dies gelingt, sind Berufsberater/innen auf gute diagnostische Instrumente angewiesen. Die Berufsfotos von Gubler und Gerosa stellen ein in der Schweiz sehr häufig eingesetztes Verfahren in der Interessendiagnostik ein. Diese Berufsfotos werden in der Beratung häufig als Grundlage für ein Gespräch zu den Interessen und über berufliche Themen genutzt.

**Fragestellungen** Ziel der vorliegenden Arbeit ist es zu untersuchen, ob der Einsatz der Berufsfotos, welche Berufswünsche in visualisierter Form darstellen, ein geeignetes Mittel ist, um die Berufswahlreife von Jugendlichen zu fördern. Weiter wird in dieser Arbeit der Frage nachgegangen, wie akzeptiert das Verfahren in der Berufsberatung ist, d.h. wie zufrieden Berater und Ratsuchende mit dem Einsatz der Berufsfotos sind.

Die Untersuchung ist Teil eines übergeordneten Projektes der PH Zürich und des Laufbahnzentrums Zürich, welches der Frage nachgeht, welche Bedeutung die visualisierte Darbietung von Berufsinteressen und der narrative Einsatz der Berufsfotos im Berufswahlprozess haben.

**Resultate** Die Resultate der vorliegenden Studie zeigen, dass der Einsatz der Berufsfotos von Gubler und Gerosa mit der Technik «Berufsfotos sortieren» Jugendliche im Berufswahlprozess unterstützt, indem er die Berufswahlbereitschaft fördert. Der Einsatz verbessert das berufliche Selbstbild der Ratsuchenden und fördert ihre Entscheidungskompetenz im Berufswahlprozess. Sowohl Ratsuchende wie auch Beratungspersonen sind in der Mehrzahl der erhobenen Beratungen mit dem Einsatz der Berufsfotos zufrieden und erleben diesen als nützlich.

**Methodik** Für die Untersuchung der Fragestellungen wurde mit 76 Jugendlichen und jungen Erwachsenen aus der Deutschschweiz im Rahmen der Berufsberatung auf dem BIZ und der IV-Stelle sowie im Rahmen des Berufswahlunterrichts der Foto-Interessen-Test mit der Technik «Berufsfotos sortieren» durchgeführt. Parallel zum Einsatz des Tests wurde mittels Fragebogen die Berufswahlbereitschaft vor und nach der Testdurchführung sowie die Zufriedenheit der Beratungspersonen und Ratsuchenden mit dem Testeinsatz erhoben. Um die Veränderung der Berufswahlbereitschaft zu untersuchen, wurden t-Tests für abhängige Stichproben durchgeführt. Das Ausmass der Zufriedenheit der Beratungspersonen und der Ratsuchenden mit der Methode wurde anhand von Mittelwerten beurteilt.

**Theoretischer Hintergrund** Die Hypothesen der Masterarbeit leiten sich aus der Berufswahltheorie von Holland und dem narrativen Ansatz von Savickas sowie dem Gesamtmodell zur Berufswahlbereitschaft von Hirschi und Läge ab.

**Verfasserinnen** **Annina Knöpfel**  
M Sc in Psychology  
[annina.knoepfel@gmail.com](mailto:annina.knoepfel@gmail.com)

**Livia Metzger**  
lic. phil., Psychologin  
[livia.metzger@me.com](mailto:livia.metzger@me.com)

**Problemstellung** Im Mittelpunkt der Untersuchung steht die Frage nach einer erstmaligen Erfassung der beruflichen Mobilität im Fürstentum Liechtenstein und ob sich daraus Unterschiede zur Schweiz ergeben.

**Fragestellungen** Wie steht es um die berufliche Mobilität der Liechtensteiner Arbeitsbevölkerung?  
Zeigen sich diesbezüglich Unterschiede zur Schweiz?

**Resultate** Die Ergebnisse zeigen, dass sowohl das Alter, das Geschlecht als auch die Ausbildung kleine Einflüsse darauf haben, ob eine Person beruflich mobil ist oder nicht. Im Vergleich zur Schweiz zeigen sich geringe Unterschiede. So ist die berufliche Mobilität in Liechtenstein 2010 höher als in der Schweiz 2000.

**Methodik** Verwendet wurden die Daten aus der Liechtensteinischen Volksbefragung aus dem Jahr 2010 (Vollerhebung).  
Nach der Berücksichtigung verschiedener Ausschlusskriterien blieben noch Daten von 13'743 Personen übrig. Deren Alter reicht von 15 bis 67 Jahren und liegt im Durchschnitt bei rund 41 Jahren. 41.2% davon sind weiblich und 58.8% männlich.

**Theoretischer Hintergrund** Aufgrund der Tatsache, dass der Arbeitsmarkt immer dynamischer wird, von den Arbeitnehmern zunehmend mehr Flexibilität verlangt wird und es auch die Anstellung auf Lebzeiten kaum mehr gibt, liegt der Schwerpunkt von Beratungen an Berufs-, Studien- und Laufbahnberatungen für die Zukunft wohl immer mehr bei der Laufbahnberatung, wo es um berufliche Übergänge im Sinne von Stellenwechsel, berufliche Neuorientierung oder Aufnahme einer Weiterbildung geht.

**Verfasserin/  
Verfasser** **Martina Moosmann**  
Mag. phil., Berufs- und Laufbahnberaterin  
[martina.moosmann@drei.at](mailto:martina.moosmann@drei.at)

**Lukas Schneider**  
lic. phil., Psychologe  
[lukas.schneider80@gmx.ch](mailto:lukas.schneider80@gmx.ch)

**Problemstellung** In Anlehnung an frühere Versuche, die Berufswahlbereitschaft mittels Fragebögen zu erfassen, wurde mit dieser Arbeit der Versuch unternommen, einen bestehenden Triage-Fragebogen aus dem Kanton Wallis nach neusten Erkenntnissen zur Laufbahn-Adaptabilität zu erfassen und visualisieren. Mit diesem Triage-Fragebogen sollen Schülerinnen und Schüler der achten Klassen mit einer tiefen Laufbahn-Adaptabilität, sogenannte Risiko-Jugendliche, frühzeitig herausgefiltert werden. Ziel der vorliegenden Arbeit war es, Schülerinnen und Schülern ein Instrument zur Verfügung zu stellen, das ihren aktuellen Berufswahlstand und damit ihre individuelle Laufbahn-Adaptabilität offenkundig und erkennbar macht. Somit wird einerseits ein Erkenntnisgewinn im Hinblick auf ihre momentane Laufbahn-Adaptabilität erbracht und andererseits können Berufswahlbegleiter durch zielgerichtete Massnahmen die Laufbahn-Adaptabilität der Risiko-Jugendlichen fördern. Im Vordergrund stand die Entwicklung eines in der Praxis gut einsetzbaren Instruments, mit dem in der Berufsberatung weitergearbeitet werden kann. Der Fragebogen sollte deshalb nicht den Anspruch eines empirisch gut fundierten Messinstruments erheben, sondern vielmehr den Zweck eines praxisnahen Arbeitsinstruments erfüllen.

**Fragestellungen** Der weiter entwickelte Triage-Fragebogen wurde eingesetzt, um ihn auf seine Eignung als Früherfassungsinstrument hin zu testen, bevor er flächendeckend im gesamten Kanton Wallis verwendet werden soll. Er wurde hinsichtlich statistischer Gütekriterien wie Item-Trennschärfe und der Retest-Reliabilität untersucht.

Weiter wurde der Versuch unternommen, Aussagen zum Zusammenhang zwischen Laufbahn-Adaptabilität und Geschlecht, Anzahl Schuljahre in der Schweiz und Bildungsniveau zu machen. Auch wurde untersucht, ob sich die Laufbahn-Adaptabilität zwischen Mitte und Ende der achten Klasse verändern würde.

**Resultate** Die Resultate sprechen dafür, den weiter entwickelten Triage-Fragebogen flächendeckend einzusetzen. Die statistischen Gütekriterien der Item-Trennschärfe und der Retest-Reliabilität sind im Triage-Fragebogen erfüllt. Die Subskalen Entscheidungsbereitschaft, Exploration, Planung und Selbstvertrauen weisen untereinander sowie mit der Gesamtskala signifikante Beziehungen auf und repräsentieren Laufbahn-Adaptabilität als übergeordneten Faktor.

Die Ergebnisse zeigen weiter, dass Jungen mehr Entscheidungsbereitschaft aufweisen, die Berufswelt aktiver explorieren, ein höheres Planungsverhalten zeigen und mehr Selbstvertrauen haben als Mädchen. Dies legt den Schluss nahe, dass Mädchen generell eine tiefere Laufbahn-Adaptabilität haben als Jungen.

Hinsichtlich Schuljahre in der Schweiz zeigt die Untersuchung, dass Schülerinnen und Schüler, die alle Schuljahre in der Schweiz besucht haben, ihre Berufswelt aktiver planen.

In Bezug auf das Schulniveau konnten in der vorliegenden Studie keine signifikanten Unterschiede zwischen den drei Schulniveaus *Stützunterricht/Werkklasse*, *schulischer Grundanspruch* und *erweiterter in Bezug auf die Laufbahn-Adaptabilität* festgestellt werden.

Die Ergebnisse der vorliegenden Arbeit zeigen weiter, dass mehr als 30 Prozent der Unterschiede in der Laufbahn-Adaptabilität am Ende des Schuljahres durch den Stand der Laufbahn-Adaptabilität zu Beginn des Schuljahres erklärt werden können. Die Zunahme konnte in allen vier Dimensionen der Laufbahn-Adaptabilität festgestellt werden.

**Methodik** Die Datenerhebung erfolgte in Zusammenarbeit mit dem Amt für Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung Oberwallis in Form einer schriftlichen Befragung der Versuchsteilnehmer. Für die Datenerhebung wurde der überarbeitete Triage-Fragebogen zur Berufswahlsituation als Erhebungsinstrument eingesetzt. Die Datenerhebung fand zu zwei Zeitpunkten statt: im November 2013 und im Mai 2014. Für die Datenerhebung wurden zwei grössere und zwei kleinere Schulzentren im Oberwallis ausgewählt, welche die durchschnittliche, ländlich geprägte Schulbevölkerung des Oberwallis bestmöglich repräsentieren. Dazu wurden die Orientierungsschulen Zermatt, Naters, Saas-Grund und Kippel ausgewählt. Insgesamt haben 199 Schüler (103 Jungen, 96 Mädchen) an der Untersuchung teilgenommen. Dabei handelte es sich um Schüler und Schülerinnen der achten Klasse im Alter zwischen 14 und 16 Jahren.

**Theoretischer Hintergrund** Berufswahl wird heutzutage kontrovers diskutiert. Während die Einen die Berufswahl als eine Zuweisung zu den offenen Ausbildungsplätzen verstehen, sehen andere die Berufs- und Laufbahn-



wahl eher als ein Entwicklungsprozess an, durch welchen sich die berufliche und persönliche Identität entwickelt. Dabei handelt es sich um entscheidende Schritte, die im weiteren Leben wichtig sind. Die Berufswahl ist eine zentrale Entwicklungsaufgabe im Jugendalter (Dreher & Dreher, 1985). Daher überrascht es nicht, wenn die Jugendlichen die Berufsvorbereitung als wichtige, persönliche Aufgabe verstehen, die es zu meistern gilt. Dabei ist der erfolgreiche Übergang von der obligatorischen Schulzeit auf der Sekundarstufe I in eine weiterführende Ausbildung auf der Sekundarstufe II (Übergang I) eine wichtige Grundlage für die Entwicklung der jungen Menschen. Damit diese Entwicklungsaufgabe gelingt, ist das vorher erreichte berufliche Entwicklungsniveau, sprich die Berufswahlreife – auch Berufswahlkompetenz, Berufswahlbereitschaft oder Laufbahn-Adaptabilität genannt – von wesentlicher Bedeutung. Diese Begriffe bezeichnen die Fähigkeit und Bereitschaft zur Inangriffnahme und effektiven Bewältigung der phasentypischen beruflichen Entwicklungsaufgaben.

Den Ausdruck *Berufswahlreife* verwendet man heute kaum mehr, da er eine endogene Reifung impliziert (Hirschi & Werlen Lutz, 2006). Von besonderer Bedeutung ist das Konzept der Berufswahlbereitschaft für das Verständnis der vorberuflichen Entwicklung, in der das Vergewenwärtigen der eigenen beruflichen Fähigkeiten und Interessen sowie die Erkundung der Arbeits- und Berufswelt im Vordergrund stehen (Seifert, 1993). Der Begriff *Berufswahlbereitschaft* oder auch der nach Hirschi (2009b) eingeführte Begriff *Laufbahn-Adaptabilität* umfasst sowohl affektive, einstellungsbezogene wie auch kognitive Komponenten. Hirschi berief sich dabei auf das viel zitierte Modell der Berufswahlbereitschaft nach Savickas (1997), welches vier Dimensionen der Berufswahlbereitschaft umfasst, nämlich *Entscheidungsbereitschaft*, *Planung*, *Exploration* und *Selbstvertrauen*.

Früher hat man von Berufswahlreife gesprochen. Heute weiss man, dass die Laufbahn-Adaptabilität der wichtigste Faktor im beruflichen Entscheidungsprozess ist (Savickas, 2005). Mehrere Studien konnten bereits zeigen, dass Personen mit hoher Laufbahn-Adaptabilität Entwicklungsaufgaben erfolgreicher bewältigen (Hirschi, 2009a, 2009b).

**Verfasserinnen**

**Mariella Mooser**

M Sc Psychologin

[mariella.mooser@gmx.ch](mailto:mariella.mooser@gmx.ch)

**Claudia Portmann**

M Sc Psychologin

[claudia.portmann@gmx.ch](mailto:claudia.portmann@gmx.ch)

**Stefanie Senti**

M Sc in Psychology

[stefanie.senti@gmail.com](mailto:stefanie.senti@gmail.com)

# Lehrvertragsauflösung: Unterstützung durch die Institutionen *Mittelschul- und Berufsbildungsamt, Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung, Berufsfachschulen und Case Management Berufsbildung*

## Situationsanalyse im Kanton Bern

**Problemstellung** Im Kanton Bern existieren unterschiedliche Unterstützungsangebote für Lehrabbrechende. In der vorliegenden Arbeit werden die entsprechenden Massnahmen der vier Institutionen MBA, BSLB, BFS und CMBB aus Sicht der Betroffenen beurteilt.

**Fragestellungen** Gibt es Unterschiede in der Bekanntheit, im Kontakt, im Unterstützungsangebot und in der Zufriedenheit zwischen den vier Institutionen bei einer Lehrvertragsauflösung?

**Resultate** Die Ergebnisse zeigen signifikante Unterschiede im Zeitpunkt der Kontaktaufnahme und der Zufriedenheit zwischen den Angeboten des MBA und der BSLB. Auch zeichnen sich zwischen allen vier Institutionen Unterschiede in der Bekanntheit, im Erstkontakt, der Kontaktart, der Unterstützungsart und der behandelten Themen ab.

**Methodik** Betroffene einer Lehrvertragsauflösung im 2013 wurden zu den Unterstützungsangeboten der vier Institutionen MBA, BSLB, BFS und CMBB schriftlich befragt. An der Untersuchung nahmen insgesamt 44 Personen im Alter zwischen 16 und 50 Jahren teil (Durchschnittsalter 18.64 Jahre). Die Stichprobe bestand aus 23 Frauen und 21 Männern.

**Theoretischer Hintergrund** Es ist bekannt, dass Lehrabbrechende vor, während und nach einer Lehrvertragsauflösung auf die Unterstützung ihres sozialen Umfeldes angewiesen sind. Mit dem Ausbau von Präventionsmassnahmen und verstärkter Begleitung während der Auflösung und beim Wiedereinstieg, sollen gemäss aktueller Forschung mehr erfolgreiche Ausbildungsabschlüsse ermöglicht werden. Im Kanton Bern sind die Unterstützungsangebote für Lehrabbrechende unterschiedlich ausgestaltet.

**Verfasserinnen** **Linda Hunziker**  
lic. phil., Psychologin  
[linda.hunziker@gmx.ch](mailto:linda.hunziker@gmx.ch)

**Miriam Strickler**  
lic. phil., Psychologin  
[miriam.strickler@gmx.ch](mailto:miriam.strickler@gmx.ch)

# Einfluss der Eltern auf die Berufswahl der Jugendlichen

## Eine Befragung von Lernenden im 1. Lehrjahr im Kanton Basel-Stadt

**Problemstellung** In vorliegender Studie wurde der bereits erwiesene elterliche Einfluss auf die Berufswahl der Jugendlichen untersucht. Zusätzlich zu berufswahlrelevanten Faktoren werden in dieser Arbeit auch verschiedene soziodemographische Variablen der Jugendlichen und ihrer Eltern erfasst, wie zum Beispiel das Geschlecht, der Migrationshintergrund und das Bildungsniveau der Eltern und deren Einflüsse auf die Ähnlichkeit der Berufe Jugendliche/Eltern näher betrachtet. Das Wissen um den Einfluss des beruflichen Werdegangs der Eltern auf die Jugendlichen könnte für die Berufsberatung zentral sein. Es könnte hilfreich sein, den Jugendlichen und ihren Eltern Mechanismen bewusst zu machen, damit die Berufswahl unabhängiger und mehr der Eignung und Neigung der Jugendlichen entsprechend getroffen werden kann.

**Fragestellungen**

1. Fühlen sich die Jugendlichen bei der Berufswahl von ihren Eltern unterstützt?
2. Gibt es Genderunterschiede in der Ähnlichkeit bei der Berufswahl?
3. Gibt es Unterschiede zwischen Jugendlichen mit Migrationshintergrund und Schweizer Jugendlichen bei der Ähnlichkeit der Berufswahl?
4. Gibt es einen Zusammenhang zwischen dem Bildungsniveau der Eltern und der Ähnlichkeit der Berufswahl?
5. Gibt es Unterschiede zwischen verschiedenen Gruppen in Bezug auf die Zufriedenheit mit der Berufswahl?

**Resultate** Die Resultate zeigen, dass die Jugendlichen zufrieden sind mit ihrer Berufswahl, recht gut Bescheid wissen über die Berufe ihrer Eltern und sich bei der Berufswahl durch diese unterstützt fühlten. Allerdings war die Einteilung der Berufe in die 22 Berufsfelder nach Zihlmann wenig geeignet, um die Ähnlichkeit der Berufswahl der Jugendlichen zu den Berufen ihrer Eltern zu überprüfen. Genderunterschiede bei der Ähnlichkeit der Berufe fanden sich keine bei den Jugendlichen, jedoch bei den Eltern: Alle Jugendliche orientieren sich eher am Beruf der Mutter als am Beruf des Vaters. Es fanden sich ausserdem Hinweise, dass der Migrationshintergrund eine Rolle spielt bei der Berufswahl, nicht aber das Bildungsniveau der Eltern. Jedoch wurde der sozioökonomische Status der Eltern nicht mit erfasst. Dieser hätte eventuell die Unterschiede besser erklärt als der Migrationshintergrund.

**Methodik** Für die Untersuchung der Fragestellungen und Hypothesen wurde eine Befragung von Lernenden im 1. Lehrjahr im Kanton Basel-Stadt mittels selbstkonstruiertem Fragebogen durchgeführt. Die Stichprobe umfasste 155 Jugendliche. Die Ähnlichkeit der Berufe von Jugendlichen und Eltern wurde anhand der 22 Berufsfelder nach Zihlmann bestimmt. Die Daten wurden mit SPSS 21.0 für WINDOWS ausgewertet.

**Theoretischer Hintergrund** Die sozialen Einflüsse auf die Berufswahl wurden bereits in zahlreichen wissenschaftlichen Untersuchungen analysiert. Es gibt viele Studien, die aufzeigen, dass vor allem die Eltern die wichtigste Unterstützungsquelle für die Jugendlichen sind (Beinke, 2006; Neuenschwander, 2008; Kracke, 2002).

**Verfasserinnen** **Jessin Mathew**  
M Sc in Psychology  
[jessin.mathew@gmx.ch](mailto:jessin.mathew@gmx.ch)

**Deborah Paul**  
lic. phil., Psychologin  
[deborah.paul@bluewin.ch](mailto:deborah.paul@bluewin.ch)

**Problemstellung** In der Berufsberatung geht es häufig darum, die Interessen von Jugendlichen zu erfassen und diese dann mit der Berufswelt in Verbindung zu bringen. Viele Beratungspersonen verwenden die Berufsfotos von Gubler und Gerosa (2012), um über die Bilder einen einfacheren Zugang zu den Interessen, Gedanken und Entscheidungsprozessen von Jugendlichen zu erlangen (Stoll, Jungo & Toggeweiler 2012).

Narrative Interviews werden in der Berufsberatung v.a. im englischsprachigen Raum vermehrt eingesetzt, jedoch wurde der Einsatz zusammen mit den Berufsfotos bisher nicht empirisch untersucht. Die vorliegende Masterarbeit soll deshalb zur Klärung beitragen, für welche Jugendliche das narrative Interview in Kombination mit den Berufsfotos besonders geeignet ist. Zudem werden verschiedene Beraterfertigkeiten erfasst und deren Einfluss auf das Gelingen der narrativen Interviews analysiert. Ziel ist eine Empfehlung für Beratungspersonen, welche Merkmale der Jugendlichen sich hilfreich auf die Gewinnung von berufswahlrelevanten Informationen auswirken und welche Fertigkeiten der Beratungspersonen einen positiven Einfluss auf das Gelingen der narrativen Interviews haben.

**Fragestellungen** Die erste Fragestellung beschäftigt sich mit den Einflussfaktoren auf das Gelingen der narrativen Interviews.

### *Grundhypothese 1*

Es gibt einen positiven Zusammenhang zwischen den Merkmalen der Ratsuchenden (Einflussfaktoren) und dem Gelingen von narrativen Interviews.

Die daraus abgeleiteten 16 Unterhypothesen sagen jeweils einen positiven Zusammenhang zwischen den einzelnen Einflussfaktoren (weibliches Geschlecht, Höhe des Schulniveaus, Schweizer Nationalität, Eigenmotivation, Ausdrucksfähigkeit, Bildungsniveau der Eltern, Ziel der Beratung, Höhe der beruflichen Identität) und den Quantitäts- bzw. den Qualitätskriterien voraus.

Die zweite Fragestellung thematisiert den Einsatz der Beraterfertigkeiten.

### *Grundhypothese 2*

Das Einsetzen der untersuchten Beraterfertigkeiten sagt eine höhere Quantität bzw. Qualität der narrativen Interviews voraus.

Hier ergeben sich 8 Unterhypothesen, die einen positiven Zusammenhang zwischen der Anzahl der eingesetzten Beraterfertigkeiten (offene Fragen, Zusammenfassungen, Reflexionen, Konfrontationen) und den Quantitäts- bzw. den Qualitätskriterien voraussagen.

Zum Schluss wurden drei Praxisfragen gestellt und untersucht.

### *Grundhypothese 3*

Es gibt einen positiven Zusammenhang zwischen den Praxisfragen (Neugierde, Offenheit, Ausdauer) und den Quantitäts- bzw. Qualitätskriterien.

Hierzu wurden 6 Unterhypothesen ausformuliert.

**Resultate** Die Interpretation der Ergebnisse aus den Zusammenhangsanalysen erwies sich als äusserst schwierig. Einerseits ist die geringe Interrater-Reliabilität bei den Qualitätskriterien dafür verantwortlich, dass die Resultate nur unter Vorbehalt analysiert werden können. Andererseits setzt sich die Qualität bzw. die Quantität aus mehreren verschiedenen Faktoren (Gesamtbild, Verhaltens- und Situationsbeispiele, Zufriedenheit, Reaktion der Eltern) zusammen und jeweils nur ein Bereich korrelierte signifikant mit einem Einflussfaktor bzw. einer Beraterfertigkeit.

Insgesamt kann gesagt werden, dass eine gute bis sehr gute Ausdrucksfähigkeit in der deutschen Sprache sowie ein höheres Schulniveau und die Schweizer Nationalität von Vorteil für den Verlauf bzw. die Qualität von narrativen Interviews sind.

Was die Beraterfertigkeiten betrifft, konnte festgestellt werden, dass häufige Zusammenfassungen des Gesagten durch die Beratungsperson mit einer höheren Qualität der narrativen Interviews mit Berufsfotos einhergehen. Zusätzlich hat die Beratungsperson bei den zweiten 10 Interviews deutlich mehr Zusammenfassungen gemacht als bei den ersten 10. Dies könnte darauf zurückzuführen sein, dass die Beratungsperson gemerkt hat, dass die Zusammenfassungen förderlich für den Verlauf der Interviews sind.

Bei der Analyse der Praxisfragen zeigte sich, dass eine grössere Offenheit, etwas über sich selbst zu erzählen, und eine höhere Ausdauer positiv mit den Qualitäts- und Quantitätskriterien der narrativen Interviews einhergehen.

<b>Methodik</b>	Es wurden 20 Interviews mit Schüler/innen der 2. und 3. Oberstufe aus dem Kanton Zürich durchgeführt. Für die Interviews stand ein Interviewleitfaden zur Verfügung (siehe Jungo, 2012) und die Gespräche wurden auf Tonband aufgenommen. Während des Gesprächs und im Anschluss füllte die Beratungsperson einen Fragebogen zu den Einflussfaktoren sowie den Qualitäts- und Quantitätskriterien aus. Zu jedem Interview wurde ein Transkript erstellt und die Anzahl eingesetzter Beraterfertigkeiten in einer separaten Liste erfasst. Zwei unabhängige Beurteiler stufen die Qualitätskriterien sowie die Beraterfertigkeiten ein. In der Auswertungsphase wurden Korrelationsanalysen gerechnet.	
<b>Theoretischer Hintergrund</b>	In einem ersten Schritt erfolgte die Auseinandersetzung mit den Grundlagen der Berufswahl, inklusive Berufswahlbereitschaft, Berufswahlfreiheit und Aufgaben der Berufsberatung, da die Interviews im Rahmen einer Erstberatung auf einer öffentlichen Berufsberatungsstelle stattfanden. Anschliessend wurden die Arbeit mit den Berufsfotos genauer erläutert und die Hintergründe und Anwendungen von narrativen Interviews betrachtet. Zum Schluss folgte eine theoretische Begründung der	
<b>Verfasserinnen</b>	<b>Karolina Landowski</b> M Sc, Psychologin <a href="mailto:karolina.landowski@gmx.ch">karolina.landowski@gmx.ch</a>	<b>Vera Surber</b> M Sc, Psychologin <a href="mailto:vera.surber@gmx.net">vera.surber@gmx.net</a>

## Erwartungen und Wünsche an eine Laufbahnberatung

- Problemstellung** Es gibt verschiedene Instrumente und Modelle, die Kriterien einer qualitativ hochwertigen Beratung definieren (Hurni, 2007). Sowohl die wissenschaftliche Diskussion über die Qualität von Laufbahnberatungen (Plant, 2012) als auch die im deutschsprachigen Raum angewendeten Instrumente zur Messung der Beratungsqualität basieren jeweils hauptsächlich auf Expertenwissen. Daher legt die vorliegende Arbeit im Auftrag der Beratungsdienste für Ausbildung und Beruf Aargau (BDAG) den Fokus auf das Qualitätsverständnis von Ratsuchenden. Die Ergebnisse sollen in die ständigen Bestrebungen der BDAG mit einfließen, die Qualität ihrer Dienstleistung zu sichern und weiterzuentwickeln.
- Fragestellungen** Welche Erwartungen und Wünsche haben Ratsuchende einer öffentlichen Beratungsstelle an eine Berufs- und Laufbahnberatung und wie lassen sich diese in bereits bestehende Qualitätsmodelle und -messinstrumente einordnen?
- Resultate** Durch die Interviews konnten insgesamt 321 Erwartungen und Wünsche von ratsuchenden Personen an eine Berufs- und Laufbahnberatung erhoben werden. Insgesamt weisen die Ergebnisse darauf hin, dass für das Qualitätsurteil der Ratsuchenden das tatsächliche Beratungsgeschehen (Prozess), die Sozialkompetenz der Beratungsperson sowie das Vorhandensein einer Vertrauensbeziehung besonders wichtig sind. Die meisten Ratsuchenden scheinen in der Beratung an rein beruflichen Themen arbeiten zu wollen. Im Fokus steht für sie die Erarbeitung von konkreten Berufs- und Bildungsaspekten. Zudem erwarten sie, dass die Beratungsperson eine fachliche Expertenrolle übernimmt. Die Ergebnisse weisen auch darauf hin, dass viele Ratsuchende nur lückenhafte Vorstellungen davon haben, was sie von einer Laufbahnberatung erwarten dürfen.
- Die erhobenen Erwartungen und Wünsche lassen sich gut in die bestehenden Qualitätsmodelle und -messansätze einordnen. Abweichungen gibt es insbesondere bezüglich der den Beratungszielen zugemessenen Bedeutung, dem geforderten Grad an Realisierungsunterstützung und der Rolle, die der Beratungsperson zugeschrieben wird.
- Von den Ergebnissen werden verschiedene Ansatzpunkte abgeleitet. Einerseits betreffen diese die aktive Steuerung der Kundenerwartungen (z.B. transparente Kommunikation des Angebotes) und andererseits Anpassungen der Angebote an die Kundenbedürfnisse.
- Methodik** Mittels neun halbstandardisierten Interviews werden Aussagen darüber gemacht, welche Erwartungen und Wünsche Ratsuchende einer öffentlichen Beratungsstelle an eine Laufbahnberatung haben. Die Interviews basieren auf ereignisorientierten Methoden. U.a. werden die Blueprinting-Methode (vgl. Benkenstein & von Stenglin, 2006) und die Critical Incident Technique nach Flanagan (1954) eingesetzt. Die geäußerten Erwartungen, Wünsche und positiven Bewertungen der Befragten werden mithilfe der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (2015) zusammengefasst und durch ein differenziertes Kategoriensystems beschrieben.
- Theoretischer Hintergrund** In Anlehnung an das Confirmation/Disconfirmation-Paradigma (Oliver, 2010; Oliver & De Sarbo, 1988) wird in der vorliegenden Arbeit Qualität als Grad der Übereinstimmung zwischen den Erwartungen, die an ein Produkt oder an eine Dienstleistung gestellt werden (Soll) und der tatsächlich erlebten Leistung (Ist) verstanden. Die Arbeit orientiert sich einerseits an kundenorientierten Qualitätsansätzen und an Modellen der Kundenzufriedenheit, die eine Leistung dann als hochwertig definieren, wenn die Erwartungen der Kunden erfüllt oder übertroffen werden (Bruhn, 2013; Kano, 1984; Koch, 2011). Andererseits sollen sich Laufbahnberatungen aber auch an allgemein anerkannten, professionellen Qualitätsstandards orientieren (Schiersmann et al., 2008). Die Besonderheiten der Qualität von Dienstleistungen werden mittels den Qualitätsmodellen von Donabedian (1980), Meyer und Mattmüller (1987) und Parasuraman, Zeithaml und Berry (1985; Gap-Modell) beschrieben. Die in den Interviews erfragten Erwartungen und Wünsche von Ratsuchenden werden mit den folgenden Modellen und Instrumenten zur Definition und Messung von Beratungsqualität verglichen: Swiss Counseling Quality Tool (KBSB, 2004), Kontextmodell der Beratung (Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung, 2011), Berner Beratungsmodell (Simonett, 2012), Qualitätsmonitoring in der Laufbahnberatung (Veränderungsinventar für Laufbahnberatungen VII, Aussagen über meine berufliche Situation ABS, u.a. Künzli & Toggweiler, 2012, 2014), Fragebogen zur Erhebung der Kundenzufriedenheit der Beratungsstellen Zürich (Statistisches Amt des Kantons Zürich et al., 2003).