

Beratungs- und Vermittlungsstandards

Die Agentur für Schulberatung (LIF-A) im LI hat auf der Grundlage der ZLV mit der Abteilung Fortbildung im LI den Auftrag, Hamburger Schulen zu beraten und passgenaue Qualifizierungsangebote zur Umsetzung der Ziele der Selbstverantworteten Schule zu vermitteln.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Agentur für Schulberatung formulieren im Folgenden Standards für die Beratungs- und Vermittlungsarbeit in der Agentur für Schulberatung im LI und beschreiben die für deren Erfüllung notwendigen Kompetenzen.

Inhalt:

1. Funktion der Beratungs- und Vermittlungsstandards	Seite 2
2. Unser Verständnis von erfolgreicher Beratungs- und Vermittlungsarbeit	Seite 2
3. Allgemeine Kompetenzen der Beraterin/des Beraters in der Agentur	Seite 3
4. Beratungs- und Vermittlungsstandards in der Agentur	Seite 4
5. Beratungs- und Vermittlungskompetenzen in der Agentur	Seite 7

Anhang:
Gesprächsleitfaden

Funktion der Beratungs- und Vermittlungsstandards

- **Für uns als Teammitarbeiter/innen in einer „Lernenden Agentur“:**
 - Wir durchlaufen gemeinsame Einigungsprozesse, klären die Ziele der Agenturarbeit und arbeiten im Team.
 - Wir beschreiben unsere Arbeitsfelder, reflektieren sie, kooperieren zielbezogen und erhöhen für uns selbst die Identifikation mit unserem Referat.
 - Wir überprüfen die Qualität unserer Arbeit und entwickeln sie weiter.
 - Wir erweitern unsere persönlichen Kompetenzen auf der Basis gemeinsamer jährlicher Qualifizierungsschwerpunkte.
 - Wir schärfen das Profil der Agentur und sorgen für Transparenz nach innen und außen.
 - Wir nutzen die Beratungsstandards zur Einarbeitung und Integration neuer Mitarbeiter/innen, für Mitarbeiter-Vorgesetzten- und Beurteilungsgespräche.
- **Für das LI:**
 - Wir leisten unseren Beitrag zur Aufgabenklärung der Abteilung LIF.
 - Wir machen unsere Beratungs- und Vermittlungsarbeit für die anderen Referate und Abteilungen transparent.
 - Wir beteiligen uns an der Entwicklung von Fortbildungs- und Beratungsstandards im LI.
 - Wir unterstützen die Nachfrageorientierung des LI.
 - Wir beschreiben unsere Beratungs- und Vermittlungsarbeit, die damit als LI-Leistung für die Schulen wahrnehmbar wird.
 - Wir unterstützen notwendige Strukturanpassungen im LI an Veränderungen im Hamburger Schulwesen.
- **Für externe Anbieter/innen:**
 - Wir klären die gemeinsame Arbeitsgrundlage und schaffen so Sicherheit für die Kooperation.
 - Wir schaffen eine klare Orientierungshilfe.
 - Wir machen Qualitätsansprüche und Akkreditierungskriterien transparent.
- **Für nachfragende Schulen:**
 - Wir sorgen für eine gleich bleibend erfolgreiche, an die Entwicklungen der Schulen angepasste Beratungs- und Vermittlungsleistung.
 - Wir beschreiben unsere Beratungs- und Vermittlungsarbeit, die damit als LI-Leistung für die Schulen wahrnehmbar wird.

2. Unser Verständnis von erfolgreicher Beratungs- und Vermittlungsarbeit

- Ob eine externe Anbieterin/ ein externer Anbieter erfolgreich mit einer Schule arbeitet, hängt neben den nachgefragten Qualifikationen immer auch von der „kulturpolitischen“ Frage ab: Wie gut passt er/sie zur Organisation und zu deren Erwartungen – stimmt die Chemie?
- Die Beratungs- und Vermittlungsarbeit der Agentur ist dann erfolgreich, wenn die mit der Schule im Klärungsgespräch vereinbarten Zielsetzungen erreicht wurden.

- Für die Agenturberaterin/ den Agenturberater selbst ist die Arbeit dann erfolgreich, wenn die persönlichen Standards und die der Agentur erfüllt sind, die u.a. eine zielgerichtete Beratung beschreiben.

3. Allgemeine Kompetenzen der Beraterin/des Beraters in der Agentur

Agenturberaterinnen/ Agenturberater verfügen...

- ... über eine **professionelle Beraterhaltung** auf der Grundlage des systemisch-konstruktivistischen Beratungsansatzes.
- ... über Kenntnisse aus den **Sozialwissenschaften**, insbesondere aus der humanistischen **Psychologie** zur Funktion, Entwicklung und Dynamik von Personen, Gruppen und Organisationen.
- ... über Erkenntnisse der **Organisationsentwicklung**: Sie wissen, wie Organisationen funktionieren, wie sich Organisationen entwickeln, wie sie sich steuern und verändern lassen.
- ... über Kenntnisse aktueller Theorien und Erfahrungen aus der nationalen und internationalen **Schulentwicklungsforschung**: Sie wissen, was eine Schule als Organisation auszeichnet, wie sie als System funktioniert, worin sich die Schulformen unterscheiden.
- ... über vielfältige **Lern- und Trainingsmethoden** für Einzelpersonen, Gruppen und Organisationen.
- ... über **Überblickswissen über das Hamburger Schulwesen** und dessen aktuelle Entwicklungen.
- ... über Kenntnisse von **Good- bzw. Best-practice-Beispielen an einzelnen Schulen**.
- ... über genaue Kenntnisse der **LI - internen und externen Anbieter/innen** und deren Kompetenzprofile.
- ... über Fähigkeiten zur **Personalentwicklung und Qualifizierungsplanung**, ebenso wie zum **Projekt- und Changemanagement**.
- ... über Fähigkeiten zur Bildung und zum Management von **Netzwerken**.
- ... über **Kommunikations-, Moderations- und Beraterfähigkeiten** sowie über **Vermittlungskompetenzen**.

Das Agenturteam orientiert seine Standards für Beratung und Vermittlung am Bedarf der Selbstverantworteten Schulen und am Leitbild des LI, Haus des Lernens. Unsere Ausrichtung auf Werte wie Achtsamkeit, Verständigung und Kreativität befördert nachhaltig wirksame Beratungs- und Qualifizierungsprozesse.

Im Folgenden formulieren wir die Standards der Beratung und Vermittlung in der Agentur (Teil 4) und die für deren Umsetzung notwendigen Kompetenzen (Teil 5).

4. Beratungs- und Vermittlungsstandards in der Agentur für Schulberatung

B = Agenturberaterin/ Agenturberater LI-MA = Mitarbeiterin/Mitarbeiter des LI

Standard Was kennzeichnet eine gute Beratung einer Schule?	Maßnahme Was müssen wir dafür tun?	Indikator Woran erkennen wir, dass der Standard erfüllt ist?
Die Bearbeitung der Anfrage erfolgt zeitnah. Bei schriftlichen Anfragen (z.B. per E-Mail) erfolgt ein telefonischer Rückruf.	<ul style="list-style-type: none"> • B reagiert auf eine Anfrage umgehend, spätestens innerhalb von 3 Tagen. • B informiert die Rat suchende Person bei einer eventuellen Verzögerung. • B stellt Telefonkontakt her. 	<ul style="list-style-type: none"> • Die Kontaktaufnahme ist dokumentiert. • Das Gespräch ist in der Datenbank dokumentiert.
Das Anliegen wird ernst genommen.	<ul style="list-style-type: none"> • B hört zu. • B fragt gezielt nach. • B sichert ab, dass er/sie die Rat suchende Person versteht. 	<ul style="list-style-type: none"> • Das Anliegen ist schriftlich formuliert und dokumentiert.
Das Anliegen wird sorgfältig geklärt.	<ul style="list-style-type: none"> • B hinterfragt Begriffe/Schlagwörter. • B fragt nach Veränderungszielen, B ermittelt den Hintergrund der Anfrage. • Beratungsanliegen und Schulentwicklungsziele werden in Zusammenhang gestellt. 	<ul style="list-style-type: none"> • Der/die Ratsuchende äußert, dass er/sie sich verstanden fühlt.
Die Ziele der Beratung bzw. der Unterstützung werden definiert.	<ul style="list-style-type: none"> • B sorgt für Zielklärung mit angemessenen Methoden (z.B. SOFT-Analyse, Zielscheibe o.a.). 	<ul style="list-style-type: none"> • Das Ziel ist positiv formuliert. • Das Ziel ist zumindest teilweise durch eigenes Handeln erreichbar. • Das Ziel ist messbar, hat eine angemessene Größe und lässt sich zeitlich festlegen. • Die vermittelte Person, die den Auftrag erhält,

Standard Was kennzeichnet eine gute Beratung einer Schule?	Maßnahme Was müssen wir dafür tun?	Indikator Woran erkennen wir, dass der Standard erfüllt ist?
		kann mit den vereinbarten Zielen weiter arbeiten.
Jede Anfrage wird bearbeitet.	<ul style="list-style-type: none"> • B benennt Handlungsmöglichkeiten, schlägt passende weiter führende Schritte vor. • B vermittelt die Anfrage an ein anderes Referat, eine andere Abteilung, eine/n externe/n Anbieter/in. • B schlägt ein Klärungsgespräch vor. 	<ul style="list-style-type: none"> • Die Rat suchende Person äußert sich zufrieden über den nächsten Schritt. • Das angesprochene Referat, Abteilung, externe/r Anbieter/in übernimmt die Anfrage und bearbeitet sie weiter. • Das Klärungsgespräch wird vereinbart.
Ein Klärungsgespräch führt zur Konkretisierung des Unterstützungsbedarfs und zu einem darauf abgestimmten Vermittlungsangebot der Agentur für Schulberatung.	<ul style="list-style-type: none"> • B führt das Gespräch auf der Grundlage des vorliegenden Gesprächsleitfadens (siehe Anhang). 	<ul style="list-style-type: none"> • Das Anliegen und der Unterstützungsbedarf sind konkret formuliert. • Unterstützungsangebote sind formuliert und nächste Schritte sind vereinbart.
Die Verfahrensschritte von der Auftragsklärung bis zur Vermittlung sind der Schule bekannt.	<ul style="list-style-type: none"> • B erläutert die Verfahrensabläufe. (siehe Anhang) 	<ul style="list-style-type: none"> • Ein Antrag auf Mitfinanzierung liegt vor bzw. ein LI-MA hat den Auftrag übernommen.
Das Beratungsergebnis ist dokumentiert und wird zur Verfügung gestellt.	<ul style="list-style-type: none"> • B protokolliert und dokumentiert das Gespräch. 	<ul style="list-style-type: none"> • Schulischer Ansprechpartner und externer Anbieter bzw. LI-MA haben das Protokoll erhalten.
Externer Anbieter/ LI-MA sind gut über den Unterstützungsbedarf der Schule informiert.	<ul style="list-style-type: none"> • B und ext. Anbieter/ LI-MA führen ein Vermittlungs- bzw. Übergabegespräch. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ext. Anbieter und LI-MA äußern ihre Zufriedenheit.
B hält den Kontakt mit der Schule.	<ul style="list-style-type: none"> • B bietet Zwischenbilanz- oder Bilanzgespräch an. • Feedback der SL wird nach jedem Abschluss einer mitfinanzierten Maßnahme eingeholt. • Bei kritischem Feedback nimmt der Agenturberater persönlich Kontakt mit der SL auf. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bilanzgespräche und Feedback sind in der Datenbank dokumentiert. • Gespräch zwischen B. und SL hat stattgefunden; Fragen sind geklärt worden.

Standard Was kennzeichnet eine gute Beratung einer Schule?	Maßnahme Was müssen wir dafür tun?	Indikator Woran erkennen wir, dass der Standard erfüllt ist?
<p>B hält den Kontakt mit dem externen Anbieter.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • B bietet Reflexionsgespräche an. • Feedback der externen Anbieter wird regelmäßig eingeholt. • Bei kritischem Feedback nimmt B persönlich Kontakt mit dem externen Anbieter auf. 	<ul style="list-style-type: none"> • Der externe Anbieter äußert sich zufrieden über die Zusammenarbeit mit der Agentur.
<p>Das Agenturteam entwickelt seine Beratungs- und Vermittlungsqualität weiter. Das Angebot der Agentur ist flexibel, orientiert sich am Qualifizierungsbedarf der Schulen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Feedback der SL wird ausgewertet. • Feedback von externen Anbietern wird ausgewertet und kommuniziert. • Regelmäßige Teamsitzungen und interne Weiterqualifizierungen • Halbjährliche Klausurtagungen • Fallinterviews bei Bedarf • Kollegiale Hospitationen • Regelmäßige MAVG und Vorgesetzten-Feedback • Leitungshospitationen 	<ul style="list-style-type: none"> • B erhält den Feedbackbogen der SL. • Die Evaluationsergebnisse werden zusammengefasst und im Jahresbericht veröffentlicht. • Die im Agenturteam vereinbarten Ziele sind erreicht.

5. Beratungs- und Vermittlungskompetenzen in der Agentur für Schulberatung

B = Agenturberaterin/ Agenturberater

Welche Kompetenzen brauchen wir für gelingende Beratung und Vermittlung von Qualifizierungsleistungen in einer Schule?		
Bereich	Kenntnisse	Fähigkeiten / Professionalität
Telefonieren	<ul style="list-style-type: none"> • B kennt die Regeln und die Prinzipien für ein lösungsorientiertes Telefongespräch. 	<ul style="list-style-type: none"> • B spricht deutlich, mit angemessener Lautstärke, lächelnd und mit verständlichem Sprechtempo. • B nimmt das Gespräch an, dokumentiert Datum, Namen, Schule und Stichwort. • B findet das Anliegen heraus und vergewissert sich. • B nimmt jede Anfrage ernst und bietet Lösungsmöglichkeiten an.
Gesprächsleitung	<ul style="list-style-type: none"> • B kennt Grundsätze, Wichtigkeit und Funktion von Leitung. 	<ul style="list-style-type: none"> • B übernimmt die Leitung des Gesprächs. • B steuert den Beratungsprozess am Kunden orientiert.
Gesprächsführung	<ul style="list-style-type: none"> • B kennt Grundsätze der Gesprächsführung. 	<ul style="list-style-type: none"> • B strukturiert und moderiert das Gespräch und wendet die Grundsätze der Gesprächsführung an. • B leitet das Gespräch am Anliegen orientiert.
Verbindlichkeit	<ul style="list-style-type: none"> • B kennt Grundsätze und Prinzipien von Anliegen- und Auftragsklärung sowie Verabredung. 	<ul style="list-style-type: none"> • B sorgt für Absprachen. • B hält Absprachen ein. • B vermittelt die Notwendigkeit von Verbindlichkeit.
Konfrontieren	<ul style="list-style-type: none"> • B kennt Interventionsmethoden. B kennt Methoden, andere mit schwierigen Sachverhalten bzw. Kommunikationsstörungen zu konfrontieren. 	<ul style="list-style-type: none"> • B spricht kritische Punkte an. • B geht mit möglicher Ablehnung, Feindseligkeit und Misstrauen konstruktiv um.
Ausdrucksfähigkeit	<ul style="list-style-type: none"> • B kennt die Wirkung und Funktion verschiedener Sprachniveaus. 	<ul style="list-style-type: none"> • B drückt sich verständlich im angemessenen Sprachcode aus.
Wertschätzung	<ul style="list-style-type: none"> • B kennt die Funktion und Bedeutung einer wertschätzenden Grundhaltung. 	<ul style="list-style-type: none"> • B gibt Raum, bekundet Interesse. • B ist freundlich zugewandt und begegnet den Gesprächspartnern respektvoll.

Welche Kompetenzen brauchen wir für gelingende Beratung und Vermittlung von Qualifizierungsleistungen in einer Schule?		
Bereich	Kenntnisse	Fähigkeiten / Professionalität
Selbstvertrauen	<ul style="list-style-type: none"> • B kennt die Wichtigkeit, die eine sichere Ausstrahlung für den Beratungsprozess bedeutet. 	<ul style="list-style-type: none"> • B hat eine sichere Stimme und eine bewusste Körperhaltung. • B trifft Entscheidungen. • B ist sich seiner / ihrer Fähigkeiten bewusst.
Echtheit / Authentizität	<ul style="list-style-type: none"> • B kennt die Notwendigkeit von Echtheit für den Beratungsprozess. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bei B stimmen sprachlicher Inhalt und Körpersprache überein. • B begegnet den Kunden ehrlich und authentisch.
Kontaktfähigkeit	<ul style="list-style-type: none"> • B kennt verschiedene Herangehensweisen, einen guten Kontakt zu den Kunden herzustellen. 	<ul style="list-style-type: none"> • B lässt Spaß zu, zeigt Humor und Engagement, jeweils der Situation angemessen. • B sorgt für eine entspannte Gesprächssituation.
Selbstreflexionsfähigkeit	<ul style="list-style-type: none"> • B kennt eigene Stärken und Schwächen hinsichtlich der sozialen, methodischen und fachlichen Kompetenz. 	<ul style="list-style-type: none"> • B nutzt eigene Stärken und arbeitet an eigenen Entwicklungszielen. • B ist bereit, eigene Ansichten und Vorstellungen zu hinterfragen.
Empathie	<ul style="list-style-type: none"> • B kennt die Wichtigkeit und Funktion der Fähigkeit, sich in andere hineinversetzen zu können. 	<ul style="list-style-type: none"> • B hört aktiv zu. • B empfindet Mitgefühl. • B entwickelt einen emotionalen und verständnisvollen Zugang zum Kunden. • B kann „pendeln“ zwischen Nähe und Distanz.
Rollenklarheit	<ul style="list-style-type: none"> • B ist sich seiner Rolle bewusst. • B kennt die Wichtigkeit von Rollenklarheit im Beratungsprozess. • B kennt verschiedene mögliche Rollen. 	<ul style="list-style-type: none"> • B macht eigene Rolle anderen deutlich. • B kann unterschiedliche Rollen einnehmen. • B wechselt die Rolle der Situation angemessen und für andere transparent.
Teamfähigkeit	<ul style="list-style-type: none"> • B kennt die Bedingungen funktionierender Teams und Modelle von Teamentwicklungsprozessen. 	<ul style="list-style-type: none"> • B pflegt Austausch und Kommunikation und beteiligt sich aktiv an gegenseitiger Unterstützung. • B fühlt sich für das Team verantwortlich.

Welche Kompetenzen brauchen wir für gelingende Beratung und Vermittlung von Qualifizierungsleistungen in einer Schule?		
Bereich	Kenntnisse	Fähigkeiten / Professionalität
Kooperationsfähigkeit	<ul style="list-style-type: none"> • B kennt den Nutzen und die Bedingungen für gelingende Kooperationen, sowohl ins LI hinein als auch nach außen 	<ul style="list-style-type: none"> • B kooperiert mit Kolleginnen und Kollegen, anderen Referaten und Abteilungen. • B baut anlassorientiert Kooperationen auf und pflegt diese.
Hamburger Schulwesen	<ul style="list-style-type: none"> • B hat aktuelles Überblickswissen. 	<ul style="list-style-type: none"> • B führt schulspezifische Beratung durch. • B verknüpft das Anliegen der Schule mit aktuellen Aufgaben und Entwicklungen.
SE-Prozesse	<ul style="list-style-type: none"> • B kennt wesentliche Gelingensbedingungen von SE-Prozessen. 	<ul style="list-style-type: none"> • B unterstützt die Schule beim Aufbau und der Veränderung von Arbeits- und Entscheidungsstrukturen. • B unterstützt mit Blick auf das System der Schule.
Vermittlungskompetenz	<ul style="list-style-type: none"> • B hat Überblickswissen über LI - interne und externe Anbieter und deren Angebote. 	<ul style="list-style-type: none"> • B kann Anliegen der Schule dem Anbieter deutlich machen. • B vermittelt passgenau zwischen Schule und Anbieter.
Qualifizierungsplanung	<ul style="list-style-type: none"> • B kennt das Verfahren und die Gelingensbedingungen schulischer Qualifizierungsplanung. 	<ul style="list-style-type: none"> • B findet mit der Schule Ansatzpunkte im Sinne der Weiterentwicklung der Qualifizierungsplanung und sinnvolle Maßnahmen. • B erkennt kritische Punkte und entwickelt diese mit der Schule weiter.
Evaluation	<ul style="list-style-type: none"> • B kennt Sinn und Nutzen von Evaluation und Instrumente. 	<ul style="list-style-type: none"> • B evaluiert eigenen Beratungsprozess. • B berät bei Evaluationsfragen. • B berät mit Blick auf Evaluierbarkeit der Vorhaben.
Qualitätsmanagement	<ul style="list-style-type: none"> • B kennt die Grundlagen und die Prinzipien von Q-Management. • B kennt für Schulen relevante Q-Managementsysteme. 	<ul style="list-style-type: none"> • B beteiligt sich am Agentur-internen Q-Management. • B berät Schulen in Fragen des schulischen Q-Managements.

Welche Kompetenzen brauchen wir für gelingende Beratung und Vermittlung von Qualifizierungsleistungen in einer Schule?		
Bereich	Kenntnisse	Fähigkeiten / Professionalität
Netzwerke	<ul style="list-style-type: none"> • B hat Überblickswissen über Nutzen, Bildung und Pflege von Netzwerken. • B kennt Prinzipien des Netzwerkmanagements. 	<ul style="list-style-type: none"> • B übernimmt bei Bedarf das Management eines Netzwerks.
Beratungsmodelle	<ul style="list-style-type: none"> • B kennt verschiedene Beratungsansätze wie z.B. den systemisch-konstruktivistischen Beratungsansatz, den lösungsorientierten, den entwicklungsorientierten Beratungsansatz. 	<ul style="list-style-type: none"> • B integriert verschiedene Beratungsansätze und wendet sie der Situation angemessen an.
Methoden in der Arbeit mit Gruppen	<ul style="list-style-type: none"> • B kennt Visualisierungs- und Moderationsmethoden, Methoden zur Klärung und Gestaltung von Gruppensituationen und Prozessen. 	<ul style="list-style-type: none"> • B wendet Visualisierungs- und Moderationsmethoden an. • B wendet Methoden zur Klärung von Gruppensituationen und Prozessen zielorientiert und situationsgerecht an.

Anhang: Gesprächsleitfaden

Ziele des Beratungsgesprächs

1. Klärung des Unterstützungs- und Beratungsbedarfs ausgehend vom Anliegen der Schule
2. Gemeinsame Erhebung des Entwicklungs- und Fortbildungsbedarfs unter Berücksichtigung der Qualifizierungsplanung und weiterer Dokumente der Schule.
3. Verabredung über erste Schritte zu einer ganzheitlichen, abgestimmten Unterstützung

Telefonisch: **Hintergründe der Anfrage** erfragen

0. Vor dem Gespräch **Informationen** sammeln, sichten und das Wichtigste visualisieren:
Anliegen schriftlich per E-mail schicken lassen
Dokumente analysieren: ZLV, Inspektionsbericht, Schulprogramm, Fortbildungsplanung, Website der Schule
Informationen aus der Datenbank ziehen über Einsätze, Personen, Themen, Ergebnisse
repräsentative Zusammensetzung der Gruppe empfehlen: SL + Bedenkenträger + StG oder FL
Ablauf vorbereiten und auf Flipchart visualisieren

1. Setting

ansprechend und ruhig gestalten mit vorbereiteter, visualisierter Tagesordnung.

2. Begrüßung und Vorstellungsrunde

Warum und wie ist das Treffen zustande gekommen? Wer sind Sie? Was arbeiten Sie an dieser Schule? Warum sind Sie hierher gekommen? Was soll heute hier passieren, damit Sie zufrieden sind?

3. **Ziele** für das Gespräch klären und anschreiben; Entwicklungsziele und Leitbild der Schule visualisieren, das Anliegen einordnen lassen, Feedback geben: „Wenn wir Ihre Unterlagen lesen, haben wir wahrgenommen...“

4. **Systemischer Blick auf die Schule**, Strukturen visualisieren; Qualifizierungsplanung: *Was ist schon dazu getan worden? Welche Arbeits- und Entscheidungsstrukturen gibt es an Ihrer Schule (z. B. Steuergruppe, Fachleiterkonferenz?) Was soll sich verändern? Welche Erfolge gab es schon?*

Was können wir dazu tun, dass im nächsten Schuljahr...? Was brauchen wir? Was haben wir?

5. **Unterstützungsmöglichkeiten** aufzeigen (intern, extern, LI Agentur) + Vernetzung (regional, Information, Kooperation, Kultur, „Erfahrungen sind Kapital“) formulieren, *Was und wer kann helfen?*, keine konkrete Umsetzungsplanung anfertigen, sondern die Vermittlung organisieren

6. **Verantwortlichkeiten** klären und eine vorläufige Ablaufplanung (Zeitleiste) entwickeln, konkrete Aufträge visualisieren und Ansprechpartner abstimmen: *Wer macht was mit wem bis wann?*

7. **Vereinbarungen zur Vermittlung/ Weiterarbeit** treffen, **Termine** planen, nächste Schritte

8. **Feedback**, Zielerfüllung überprüfen, Dank und Abschluss

9. **Dokumentation**, fotografieren der Flipcharts, Protokoll weiterleiten, wenn Handlungsbedarf, Ansprechpartner für die Schule klären