Tagungsdokumentation

Qualität in der Berufsorientierung und Berufsberatung (Wien) 1.6.2010

VERANSTALTER

ARQA-VET (Österr. Referenzstelle für Qualität in der Berufsbildung)
AMS Österreich/Bundesgeschäftsstelle Abt. ABI
abif - analyse beratung und interdisziplinäre forschung

ORT

Albert Schweitzer Haus, 1090 Wien, Schwarzspanierstraße 13

INHALT

1. Flyer Einladung
2. Tagungsmappe
3. Vortragsfolien der ReferentInnen
   - 3.1. Dr. Peter Härtel, Steirische Volkswirtschaftliche Gesellschaft, Dimensionen der Qualität in der Berufsorientierung und Berufsberatung
   - 3.2. Ruth Hawthorn, M.A., National Institute for Careers Education and Counselling, London (NICEC), Does it help? Quality criteria for career guidance in group settings (Hilft es? Qualitätskriterien für Berufsorientierung im Gruppensetting) sowie
   - 3.3. Ruth Hawthorn, Vienna talk transcript
   - 3.4. Margit Voglhofer, selbständige Laufbahnberaterin, Qualität in der Einzelberatung

Tagung:

Qualität in der Berufsorientierung und Berufsberatung

01.06.2010
von 9.00 bis 13.00 Uhr
Albert Schweitzer Haus
Schwarzspanierstr. 13
1090 Wien
www.albert-schweitzer-haus.at

Veranstalter: ARQA-VET (Österreichische Referenzstelle für Qualität in der Berufsbildung), www.arqa-vet.at
AMS Österreich/Bundesgeschäftsstelle Abt. ABI
abif - analyse beratung und interdisziplinäre forschung

Qualität in der Berufsorientierung und Berufsberatung

Niemals zuvor war der Zugang zu Wissen und Information über Berufe und Arbeitsmarkt so wichtig wie heute. Nicht nur die Vielfalt der beruflichen Ausbildungswege und beruf- lichen Tätigkeiten, sondern auch die raschen Veränderungen am Arbeitsmarkt machen eine laufende Information notwendig. Doch vielfach sind Menschen mit den zur Verfüg- ung stehenden Informationsangeboten überfordert. Sie brauchen ExpertInnen, die sie dabei unterstützen, Informationen zu finden, aber auch zu filtern und zu bewerten. Doch selbst dann ist die Entscheidung darüber, welchen Beruf man erlernen, welche Weiter- bildung oder Umschulung man machen will, noch nicht getroffen.

Berufs- und BildungsberaterInnen sowie BerufsorientierungstrainerInnen sind heute die Schlüsselstelle zwischen Menschen, die vor beruflichen und/oder Bildungswahlent- scheidungen und den zahlreichen Anforderungen des Arbeitsmarktes stehen. Sie informieren, beraten und unterstützen Orientierungs- und Entscheidungsprozesse von Jugendlichen, WiedereinsteigerInnen, MigrantInnen und Arbeitsuchenden. Einrichtun- gen, in denen sie tätig sind, sind Schulen, Hochschulen (Career Center), Sozialpartner- einrichtungen, das AMS, diverse Schulungsträger im arbeitsmarktpolitischen Umfeld sowie Beratungs- und Weiterbildungseinrichtungen.

Im Zuge der letzten Jahre stand insbesondere die Professionalisierung der BeraterInnen und TrainerInnen im Zentrum des Diskurses. Ausbildungen zu Laufbahn-, Bildungs- und BerufsberaterInnen sollten Beratungs- und Trainingsstandards etablieren. Aber auch die Rahmenbedingungen der Tätigkeit sowie deren Einfluss auf die Qualität der Dienst- leistung waren insbesondere im Rahmen AMS-finanzierter Kurse Thema. Die Frage der zielgruppenspezifischen Bedürfnisse arbeitsmarkt- und bildungsferner Gruppen rückte in den letzten Jahren ins Blickfeld der Betrachtungen ebenso wie anbieterneutrale Bildungs- und Berufsberatung.

Die Tagung "Qualität in der Berufsorientierung und Berufsberatung" soll aufzeigen, welche neuen Ansätze und Projekte es in der Qualitätssicherung gibt und welche Herausforderungen Stakeholder und PraktikerInnen künftig noch zu bewältigen haben.

Datum: 1. Juni 2010, 9.00-13.00

Ort: Albert Schweitzer Haus
Garnisong. 14-16 / Schwarzspanierstr. 13
1090 Wien
Erreichbar mit U2, Station Schottentor

Klicken Sie hier, um sich online anzumelden: ☐
www.abif.at/Events!

Um Anmeldung bis 20.05.2010 wird gebeten.

abif - analyse, beratung und interdisziplinäre forschung
einwanggasse 12 / Top 5 | 1140 wien | telefon: + 43 (0)1 52248 73
fax: 43 (0)1 52248 73 -77 | mail: office@abif.at | www.abif.at

Tagungsprogramm

◯ Zeit	◯ Thema
8.15-9.00 Uhr	Check-In
9.00-9.15 Uhr	Beginn, Moderation: Mag.a Karin Steiner, abif & Dr. Franz Gramlinger, ARQA-VET
9.15-9.45 Uhr	Dimensionen der Qualität in der Berufsorientierung und Berufsberatung • Dr. Peter Härtel, Steirische Volkswirtschaftliche Gesellschaft
9.45-10.15 Uhr	Quality of guidance in group settings • Ruth Hawthorn, M.A., National Institute for Careers Education and Counselling, London (NICEC)
10.15-10.45 Uhr	Qualität in der Berufsberatung im Einzelsetting • Margit Voglhofer, selbständige Laufbahnberaterin
10.45-11.00 Uhr	Kaffeepause
11.00-12.00 Uhr	„Good-Practice-Beispiele“ im Bereich Qualität und Berufsberatung, -orientierung: • Mag.a Karin Steiner, abif: Leonardo-Projekt GuideMe! • Univ.Prof.in Dr.in Monika Petermandl, Donau-Universität Krems: Leonardo-Projekt ECGC (European Career Guidance Certificate) + Universitätslehrgang für BerufsberaterInnen • MMag.a Veronika Violand, Zukunftszentrum Tirol: Projektverbund "Anbieterneutrale Bildungsberatung" • Dr.in Erika Kanelutti, öibf: Projekt "Projektverbund Bildungsberatung" - Externe Qualitätssicherung für anbieterneutrale Bidungsberatung in Österreich • Ing. MMag. Karl Gutleder, BHAK/BHAS Krems • DPTS Mag.a Susanne Rauch, Polytechnische Schule Klagenfurt
12.00-13.00 Uhr	Podiumsdiskussion zum Thema: „Was sind die künftigen Herausforderungen der Qualitätsentwicklung in der Berufsorientierung und Berufsberatung?“ • René Sturm, AMS Österreich, Abt. ABI • DSA Senad Lacevic, work@education, GPA • Mag.a Manuela Burger, Netzwerk Bildungsberatung Steiermark • Mag. Martin Prinz, Nationalagentur Lebenslanges Lernen • Dr. Gerhard Krötzl, BMUKK • Mag.a Ingeborg Melter, Bundesinstitut für Erwachsenenbildung, bifeb
13.00 Uhr	Farewell-Snack

abif - analyse, beratung und interdisziplinäre forschung
einwanggasse 12 / Top 5 | 1140 wien | telefon: + 43 (0)1 52248 73
fax: 43 (0)1 52248 73 -77 | mail: office@abif.at | www.abif.at

Tagung – 1. Juni 2010 im Albert Schweitzer Haus

Schwarzspanierstraße 13
1090 Wien

„Qualität in der Berufsorientierung und Berufsberatung"

Tagungsprogramm

8.30-9.00 Uhr	Check-In
9.00-9.15 Uhr	Beginn Moderation: Mag.[a] Karin Steiner, abif
9.15-9.45 Uhr	**Dimensionen der Qualität in der Berufsorientierung und Berufsberatung** • Dr. Peter Härtel, Steirische Volkswirtschaftliche Gesellschaft
9.45-10.15 Uhr	**Does it help? Quality criteria for career guidance in group settings (Hilft es? Qualitätskriterien für Berufsorientierung im Gruppensetting)** • Ruth Hawthorn, M.A., National Institute for Careers Education and Counselling, London (NICEC)
10.15-10.45 Uhr	**Qualität in der Einzelberatung** • Margit Voglhofer, selbständige Laufbahnberaterin
10.45-11.00 Uhr	**Kaffeepause**
11.00-12.00 Uhr	**„Good-Practice-Beispiele" im Bereich Qualität und Berufsberatung, -orientierung** Moderation: Mag.[a] Eva Baloch-Kaloianov, "Euroguidance Österreich" • Mag.[a] Karin Steiner, abif: Leonardo-Projekt „Guide me!" • Univ.-Prof.[in] Dr.[in] Monika Petermandl, Donau-Universität Krems: Leonardo-Projekt „ECGC (European Career Guidance Certificate)" • MMag.[a] Veronika Violand, Zukunftszentrum Tirol: „Laufbahnberatung Tirol" • Dr.[in] Erika Kanelutti, öibf: Projektverbund Bildungsberatung - "Externe Qualitätssicherung für anbieterneutrale Bildungsberatung in Österreich", „bib wiki" • Ing. MMag. Karl Gutleder, BHAK/BHAS Krems • DPTS Mag.[a] Susanne Rauch, Polytechnische Schule Leonardo da Vinci Klagenfurt
12.00-13.00 Uhr	**Podiumsdiskussion zum Thema: „Was sind die künftigen Herausforderungen der Qualitätsentwicklung in der Berufsorientierung und Berufsberatung?"** • René Sturm, AMS Österreich, Abt. ABI • DSA Senad Lacevic, work@education, GPA • Mag.[a] Manuela Burger, Netzwerk Bildungsberatung Steiermark • Mag. Martin Prinz, Nationalagentur Lebenslanges Lernen • Dr. Gerhard Krötzl, bm:ukk • Mag.[a] Ingeborg Melter, Bundesinstitut für Erwachsenenbildung, bifeb
13.00 Uhr	**Farewell-Snack**

TeilnehmerInnenliste

Name	Organisation
Aigner, Michael Major	
Avanzini, Claudia Mag.a	
Bahnholzer, Eva Mag. (FH)	Landschaftspflege
Baloch-Kaloianov, Eva Mag.	Nationalagentur Lebenslanges Lernen / Euroguidance Österreich
Baumgärtner, Katrin Mag.a	
Beckmann, Petra Mag.	ibc Hetzendorf
Bernhard, Andrea Mag.	Universität Graz
Bisovsky, Gerhard Dr.	VHS-GmbH, VHS Meidling, Bildungsberatung in Wien
Bock-Schappelwein, Julia Mag	WIFO
Buchegger, Simone Mag. (FH)	Landschaftspflege - MOSAIK
Bükki Tóthné, Edit Katalin Dr.	ibis acam Bildungsgesellschaft
Burger, Manuela	Bildungsnetzwerk Steiermark - Bildungsberatung
Buxhofer, Elisabeth	WUK faktor.i
Cakir, Seher	Fa. Context Projekt MigIn
Dániel Ramírez-Schiller, Carin Dr.	Nationalagentur Lebenslanges Lernen / Euroguidance
De Silva, Yasmin	Integrationshaus (m.o.v.e on)
Dornetshuber, Sigrid Mag.	BFI Salzburg
Edelmann, Sylvia	WAFF
Edtmayr, Sabine	bfi OÖ
Eichinger, Markus	Verein In.Come
Einsiedler, Gabriele	bfi OÖ
Einsiedler, Monika Mag.a	IAB
Enderle, Doris	in.come
Farkas, Daniela	ARQA-VET
Fikeis, Andrea	FAB
Fischer, Reinhard Mag. Mag.	
Fischer, Stefanie	hebebühne
Focke, Inga	
Forsthuber, Monika MBA	ZIB-Training GmbH
Freimueller-Zink, Beate MAS	
Friedl, Michaela	Prospect GmbH
Gajdzik, Anna Teresa M.Mag	FAB
Gamon, Swen DI	
Gärtner, Gerda	HORIZONT3000
Gatternig, Marlene Mag.	BBRZ Reha GesmbH
Gillitschka, Michaela	Eibe
Gollonitsch-Gehmacher, Ulrike Mag.a	AK Wien
Graf, Gerald	BBRZ Reha GmbH
Gramlinger, Franz Dr.	ARQA-VET

Greger, Ursula	AMS Esteplatz
Groll, Verena Mag.	Arbeiterkammer Niederösterreich
Gugitscher, Karin	waff
Gutleder, Karl Ing. MMag.	BHAK/BHAS Krems
Hammerer, Marika	
Hanzal, Katharina Mag.a (FH)	WUK faktor.i
Härtel, Peter Dr.	Steirische Volkswirtschaftliche Gesellschaft
Hartinger, Wolfgang Mag.	Dialog- Sucht und Beschäftigung
Hauberger, Doris	waff
Hauck, Birgit Mag.	
Hauer, Michaela Mag.	bfi Wien
Hawthorn, Ruth M.A.	National Institute for Careers Education and Counselling
Haydn, Franziska Mag.a	abif
Hazay, Istvan Mag.	ibis acam
Hinsch, Sonja Mag.a	Job-Transfair
Hinterer, Hannes Dr.	Universität für Bodenkultur
Hinterwallner, Manuela Mag.	BBRZ St. Pölten
Hofer, Gabriele Mag.a (FH)	Psychosomat. Zentrum Eggenburg
Hofer, Waltraud	BUZ Bgld. Schulungszentrum
Hoffmann, Manfred Mag. (FH)	Wien Work
Horatschek, Peter Ing. Mag. (FH)	Wien Work/school´s out job´s in
Huber, Gerald Dr.	AMS Jugendliche Wien
Hudabiunigg, Heidi Dr.	Landesschulrat für Steiermark
Huemer, Robert	Integrationshaus - Projekt m.o.v.e. on
Ichner, Ursula Mag.	in.come Mobiles Clearing Team
Irmer, Manon Dr.	VHS-GmbH, VHS Meidling, Bildungsberatung in Wien
Jansa, Maria	Arbeitsstiftung Salzkammergut
Jellinek, Martina	AMS
Jonach, Michaela	ARQA-VET
Kainz, Gudrun Dr.	Arbeiterkammer OÖ
Kanelutti, Erika Dr.	öibf
Kappel, Engelbert	IBEF
Kargl, Maria Mag.a	3s Unternehmensberatung
Karst, Eva	abif
Kasper, Ruth Mag.a	abif
Keiblinger, Margareta DSA	Psychosomatisches Zentrum Eggenburg
Koc-Geier, Sonja	
Koeniger, Ursula	
König, Marlies Mag.	Integration NÖ, Projekt Clearing
Kornherr, Konrad	Landschaftspflege - MOSAIK
Krapf, Barbara Mag.	BBRZ
Kratochwil, Herbert	AMS Hietzing

Kreiml, Thomas Mag.	GPA-djp
Krenn, Reinhard	
Krötzl, Gerhard Ministerialrat Dr.	bm:ukk
Lantschik, Elke Mag.	
Lasevic, Senad DSA	GPA
Lehner-Hätönen, Waltraud Mag.a	waff- Beratungszentrum für Beruf und Weiterbildung
Lenzenhofer, Gabriela	ÖZIV SUPPORT Wien
Lugger, Brigitte Mag.	chanceplus gGmbH
Maier, Dirk	
Maissner, Mathias	BMUKK, Abt. II/3
Melter, Ingeborg Mag.a	Bundesinstitut für Erwachsenenbildung bifeb)
Moore, Jeanette Magistra	zentrum für beratung
Moser, Hermann	bit schulungscenter
Nagaeva, Elena Mag.a	Beratungszentrum für Migranten und Migrantinnen
Nagel, Renate Dr.	
Neuber, Michaela Mag. (FH)	PVA
Nimac, Gabriela	ARQA-VET
Novacek, Bettina Mag.a	Die Wiener Volkshochschulen GmbH, VHS Meidling
Orthofer, Claudia Katharina Mag	Wienwork
Paseka, Anna	
Paul, Gerhard DSA	AMS Wien/BIZ Hietzing
Payer, Siilvia	
Perger, Margarete Mag.a	
Petermandl, Monika Univ.-Prof. Dr.	Donau-Universität Krems
Podolan, Kathrin Mag.a	bit schulungscenter
Pointner, Katharina Mag.	BFI
Polland, Elke diplômée	IAB
Pompa Alarcón, Angela BA	AMS - Berufsinfozentrum
Preßlmayer, Franz Mag.	AUVA
Prinz, Martin Mag.	Österreichischer Austauschdienst
Puchberger, Irene Mag.a	in.come
Püsköl, Sabine, BA	Job-Transfair
Radanovic, Suzana	MigIn/ CONTEXT
Radel, Sylvia Mag.	AMS
Raminger	Margit
Rapolter, Jutta	Bildungszentrum Salzkammergut
Rauch, Susanne DPTS Mag.	Polytechnische Schule Klagenfurt
Reingruber, Birgit Mag.	Caritas Wien
Reisinger, Karin Mag.a	Weiterbildungsakademie Österreich
Rerych, Rosemarie Dr.	Verein Blickpunkt-Identität
Richrath, Béatrice Dipl.-Sozialwirtin	Wienwork/Projekt On the job
Riegler, Monika Dipl.-Päd.	Bildungsberaterin in der HS und HAK-Aufbaulehrgang Friesg. 4

Robotka, Manuela Mag.	Integration NÖ, Projekt Clearing
Rösner, Brigitte	
Rothbauer, Kurt	Alu-Stiftung
Rötzer, Michaela Mag.a	
Rudolf, Romana	Wien Work
Sailer, Lena Mag.	Burgenländisches Volksbildungswerk
Sankofi, Katharina Mag.	Integration NÖ, Projekt Clearing
Sattler, Gernot Mag.	WIENWORK - School´s out - Job´s in
Sauerzopf, Elisabeth Mag.	chanceplus gGmbH
Schneckenleitner, Judith Mag.	chance plus / projekt QAT
Schneider, Eva-Maria Mag.a	
Schober, Sabrina	new_work
Schöfbenker, Nicole Mag. Mag. Dr.	ZIB-Training GmbH
Schossleitner, Ruth Maga.	FAB-Arbeitsstiftungen
Seiser, Martina Mag.	Integration NÖ, Projekt Clearing
Seydl, Byörn Mag.	Fa. Context
Simmet-Jäger, Christa Mag.a	Chance Plus
Skrtic, Erich Mag.	Caritas ED Wien - Berufsausbildungsassistenz
Steiner, Karin Mag.a	abif
Stieglmayer, Irmgard Mag.a	Weiterbildungsakademie Österreich
Stifter, Wolfgang Mag.	biv integrativ
Stockinger, Roswitha DSA	WUK miko
Strada, Wilfried	Bildungszentrum Salzkammergut
Sturm, René	AMS
Svoboda, Julia	abif
Traxler, Hildegard	Wien Work
Tucho, Sandra Mag.	AK Tirol
Turin, Barbara Mag.	
Tuschl, Brigitte	Caritas Wien
Veve, Thomas Dr.	AMS
Vinatzer, Angelika Maga	FAB
Violand, Veronika MMag.	Zukunftszentrum Tirol
Vogl, Hubert Dr.	
Voglhofer, Margit	Supervision, Coaching, Berufsfindung
Wallner, Karin	ÖZIV SUPPORT Wien
Weilguni, Roswitha Mag.a	Die Wiener Volkshochschulen GmbH
Wilflingseder, Gerti	BIKU-Treff
Winkler, Cornelia	itworks Personalservice
Wohlfarter, Irmgard Ing	ÖVBBL
Zaunegger, Josef	Filmproduktion Zaunegger
Zink, Michaela Mag.	Integration NÖ, Projekt Clearing&BAS+

Kurzvorstellung der Vortragenden, Good Practices-ReferentInnen und TeilnehmerInnen der Podiumsdiskussion

(in alphabetischer Reihenfolge)

Mag.ª Manuela Burger ist akademische Bildungsmanagerin, diplomierte Erwachsenenbildnerin und ausgebildet in systemischer Organisationsentwicklung und -beratung. Seit 1990 ist sie in der Erwachsenenbildung tätig – vorwiegend in der Projektentwicklung und -abwicklung. Sie leitet ein Projekt zu Entwicklung und Aufbau der anbieterneutralen Bildungsberatung und Bildungsinformation in der Steiermark und entwickelt das "Begleitbuch Qualitätsarbeit" für die Bildungsberatung im Bildungsnetzwerk Steiermark.

Ing. MMag. Karl Gutleder studierte Betriebswirtschaft und Wirtschaftspädagogik und hat vier Jahre berufliche Praxis im Finanz- und Rechnungswesen. Seit 1983 ist er an der BHAK/BHAS Krems Lehrer für kaufmännische Fächer. Er ist Bildungsberater/Landes-ARGE-Leiter für NÖ und Mitglied der Gruppe „HAS-Bildungsstandards – bm:ukk“ mit der Zielsetzung der Verbesserung der Schnittstelle HS/Gymnasium-Unterstufe zur HAK: Die Schaffung einheitlicher Einstiegsniveaus für HAS-Einsteiger und setzt für HAK/HAS-AbsolventInnen Informationsangebote zu Anforderungen im Berufsleben (Wirtschaftsmesse, Managerinterview…) und für „Weiterstudierende“ (FH-Messe, Berufsreifeprüfung, Aufbaulehrgänge…).

Dr. Peter Härtel, Jahrgang 1948, ist Geschäftsführer der Steirischen und Österreichischen Volkswirtschaftlichen Gesellschaft und verantwortlich für Projekte und Netzwerke an Schnittstellen und Übergängen zu den Themen Bildung und Wirtschaft, Lifelong Guidance und Lifelong Learning auf regionaler, nationaler und europäischer Ebene. Er ist Mitglied der Steuerungsgruppe des nationalen Forums für Lifelong Guidance in Österreich, österreichischer Vertreter in der Steuergruppe des ELGPN – European Lifelong Guidance Policy Network und Vorsitzender der ExpertInnengruppe „Lehrer/innenbildung NEU“ im Auftrag der österreichischen Bundesregierung.

Ruth Hawthorn ist Mitarbeiterin am National Institute for Careers Education and Counselling (GB), einer Forschungsgruppe, die auf politikrelevante Themen in allen Bereichen des Laufbahnmanagements und der Berufsberatung fokussiert. Ihr spezielles Interesse ist die Arbeit mit erwachsenen Arbeitsuchenden, die versuchen am Arbeitsmarkt wieder Fuß zu fassen. Darüber hinaus hat sie auch zu Berufskarrieren von Jugendlichen und Erwachsenen geforscht. Ihre Publikationen und Vortragstätigkeit lagen insbesondere auch im Bereich der Qualitätssicherung in der Berufsberatung in Großbritannien sowie in ganz Europa.

Dr.in Erika Kanelutti ist Projektleiterin am öibf (Österreichisches Institut für Berufsbildungsforschung). Sie studierte Erdwissenschaften in Wien und Montpellier. Seit 1993 befasst sie sich mit Entwicklungs- und Forschungsprojekten vorwiegend in den Bereichen Erwachsenenbildung und Arbeitsmarkt. Beginnend mit dem Aufbau des Erwachsenenbildungs-Informationsservices EBIS in den 1990ern und des Netzwerks für BildungsberaterInnen bib-infonet (Beginn: 2000) bis zum aktuellen Projekt bib-wiki, einem organisationsübergreifenden Wissensmanagement für Bildungs-beraterInnen, sind dabei Vernetzung, Wissensmanagement und Informationszugänge im Umfeld der Bildungs- und Berufsberatung zentrale Themen ihrer Arbeit.

Dr. Gerhard Krötzl ist Schulpsychologe, Klinischer Psychologe und Gesundheitspsychologe und leitet das Referat I/15a (Grundsatzangelegenheiten im Bereich Information, Beratung und Orientierung für Bildung und Beruf) im bm:ukk. Er ist österreichischer Government Representative im ELGPN (European Lifelong Guidance Policy Network) und Leiter der nationalen Steuerungsgruppe für Lifelong Guidance. Als Mitverantwortlicher für die schulischen Unterstützungssysteme – insbesondere SchülerInnen- und Bildungsberatung,

Schulpsychologie-Bildungsberatung – ist er speziell mit Fragen der Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung befasst. Daneben sind Qualität und evidenzbasierte Steuerung wichtige Themen in der internationalen Diskussion, z.B. im Rahmen des ELGPN (European Lifelong Guidance Policy Network).

DSA Senad Lacevic ist seit 9 Jahren Sozialarbeiter im Jugendbildungszentrum an der VHS Ottakring. Dort betreut er Jugendliche (zwischen 15 und 25), die Alphabetisierungs-, Deutsch- und Hauptschulabschlusslehrgänge besuchen, unterrichtet Berufsorientierung im Hauptschulabschlusslehrgang und führt Bildungs- und Berufsberatung in Einzelgesprächen und Kleingruppen durch. Er ist aktiv bei der work@education, einer gewerkschaftlich organisierten Interessengemeinschaft für Beschäftigte im Sozialbereich und im Betriebsrat der Wiener Volkshochschulen.

Mag.ª Ingeborg Melter leitet das Geschäftsfeld Beratung und den Lehrgang Bildungs- und Berufsberatung am bifeb (Bundesinstitut für Erwachsenenbildung), für das sie seit 1997 tätig ist. Zu ihren Tätigkeitsschwerpunkten gehören Bildungs- und Berufsberatung, Supervision und Coaching sowie Qualitätsmanagement. Sie studierte Französisch und Geschichte (Lehramt) an der Universität Wien und bildete sich u.a. in Bildungsmanagement, Bildungs- und Berufsberatung sowie Supervision und Coaching (Supervisorin ÖVS) weiter. Von 1987 bis 1997 war sie als Kursleiterin in der Erwachsenenbildung, Sprachschulleiterin und Bildungsmanagerin tätig.

Univ.-Prof.in Dr.in Monika Petermandl leitet seit 2007 den universitären Lehrgang „Professional Teaching and Training“ an der Donau-Universität in Krems. Zu ihren Forschungsschwerpunkten zählen Lifelong Learning, Lifelong Guidance, Weiterbildung von Lehrenden, Qualitätsmanagement und E-Learning. Sie war Partnerin beim Europäischen Projekt ECGC – European Career Guidance Certificate. Sie studierte Betriebswirtschaftslehre und Wirtschaftspädagogik an der WU Wien. 1991 habilitierte sie sich an der Universität Linz für das Fach Wirtschaftspädagogik. Bis 1999 leitete sie am WIFI Wien das Referat Pädagogik. In ihren Verantwortungsbereich fiel auch die Bildungsberatung.

Mag. Martin Prinz ist seit Jänner 2007 Bereichsleiter für Leonardo da Vinci und stellvertretender Leiter in der Nationalagentur Lebenslanges Lernen - Österreichische Austauschdienst GmbH. Er studierte Rechtswissenschaften, war ein Jahr im Oberlandesgericht Graz tätig und danach Wertpapierhändler in Graz. Seit 11 Jahren ist er im Bereich Leonardo da Vinci beschäftigt, von Mai 1999 bis September 2002 als EU Programmofficer in der Leonardo da Vinci Nationalagentur Österreich (im Österreichischen Austauschdienst) und von September 2002 bis Dezember 2006 als stellvertretender Leiter der Leonardo da Vinci Nationalagentur.

DPTS Mag.ª Susanne Rauch ist Lehrerin für Sonder-, Haupt- und polytechnische Schulen, studierte Philosophie und absolvierte den Universitätslehrgang Berufs- und Laufbahnberatung. Sie leitet die Polytechnische Schule Leonardo da Vinci in Klagenfurt. Sie ist an der pädagogischen Viktor Frankl Hochschule in Klagenfurt in den Bereichen Berufsorientierung, Bildungsberatung und Berufsorientierungskoordination tätig, plant und führt Lehrgänge und Lehrveranstaltungen u.a. in der LehrerInnen Aus-, Fort- und Weiterbildung durch und erstellt Curricula für die LehrerInnenausbildung.

Mag.ª Karin Steiner ist Soziologin und Geschäftsführerin von abif (analyse, beratung und interdisziplinäre forschung) und schwerpunktmäßig in folgenden Forschungsbereichen tätig: Entwicklungen am Arbeitsmarkt und Bildungssektor, Evaluation im Bildungs- und Arbeitsmarktbereich. Sie besuchte eine Ausbildung zur Trainerin in rhetorischer Kommunikation, ist zertifizierte systemische Coaching und war zwischen 1996 und 2000 neben ihrer Forschungstätigkeit auch als Trainerin in Berufsorientierungsmaßnahmen tätig. Sie ist außerdem zertifizierte Erwachsenenbildnerin der WBA. In den letzten Jahren war sie

Mitautorin der Methodenhandbücher für Berufsorientierung, die das AMS und abif herausgaben.

René Sturm ist seit 1996 Projektleiter in der Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation (ABI) des AMS Österreich. Zu seinen Arbeitsschwerpunkten zählen die Entwicklung von berufskundlichen Unterlagen bzw. Service-Materialien (Print, Internet) für verschiedene Zielgruppen, die Projektentwicklung/-leitung von Studien/Erhebungen zu verschiedenen Themen der Arbeitsmarkt-, Berufs- und Qualifikationsforschung, die Betreuung und Herausgeberschaft (zusammen mit Maria Hofstätter) der beiden AMS-Publikationsreihen "AMS info" und "AMS report", die Organisation von AMS-Fachtagungen sowie die Entwicklung, Betreuung und Promotion der Info- und Serviceplattform www.ams-forschungsnetzwerk.at.

MMag.[a] Veronika Violand ist seit 2008 Mitarbeiterin des Zukunftszentrums Tirol. Sie studierte Pädagogik und Romanistik. Während des Studiums arbeitete sie im Institute for Future Studies bei diversen EU-Projekten mit. Seit April 2008 ist sie im Zukunftszentrum Tirol angestellt und leitet das Projekt Laufbahnberatung Tirol. Gemeinsam mit einer extern beauftragten Evaluatorin ist sie für die Qualitätssicherung des Projekts verantwortlich. Im Jänner 2010 schloss sie die Ausbildung zum Systemischen Coach ab.

Margit Voglhofer ist Berufs- und Bildungsberaterin, Supervisorin, zertifizierte Erwachsenenbildnerin und Lebens- und Sozialberaterin in freier Praxis. Sie ist Initiatorin und Leiterin verschiedener Projekte wie z.B. „Lehrgang für Berufs- und BildungsberaterInnen“ am WIFI Wien (seit 1998), „Wiener Verband für Berufsberatung“ (2001-2003), „Bildung goes public“ in Kooperation mit der VHS Hernals (2010) und ist bib-wiki-Autorin.

Abstracts zu den Vorträgen

Dimensionen der Qualität in der Berufsorientierung und Berufsberatung

Peter Härtel

These 1

Berufsorientierung und Berufsberatung (BO&BB) sind nie „nur“ BO&BB.

BO&BB heißt immer auch Beratung, Begleitung, Bestärkung für Bildungs-, Persönlichkeits- und Lebenswege insgesamt, betrifft den Menschen in seinem gesamten Lebenskontext und weist darüber hinaus vielfältige wirtschaftliche, soziale und gesellschaftliche Bezüge auf.

These 2

Qualität in BO&BB bestimmt sich daher auch aus dem Kontext und der Einbindung in den Prozess des Lebenslangen Lernens insgesamt, von der frühkindlichen Erziehung über den Erwerb von Basisbildung bis hin zur Entwicklung von sozialen Kompetenzen, auch als Voraussetzung für qualitätsvolle Bildungs- und Berufswege.

These 3

Qualität in BO&BB basiert daher auf vielfältigen Dimensionen, auf der Einbindung in individuelle, institutionelle und internationale Zusammenhänge sowie auf Prozessen der Kommunikation, Kooperation und Koordination zwischen allen relevanten Akteuren in BO&BB, auch als Teil des gesamten Spektrums von Lifelong Guidance als integralem Part in Systemen und Prozessen des Lebenslangen Lernens.

Entscheidend ist ein umfassender Begriff von Orientierung und Beratung – der englische Term „Guidance“ wird mit „Information, Beratung, Orientierung für Bildung und Beruf“ (IBOBB) umschrieben.

Daraus leiten sich auch die Dimensionen der Qualität für BO&BB ab, die sich auf die Ebenen von

- Qualität von BO&BB
- Qualität der Berufsbildung durch BO&BB und
- Qualität wirtschaftlicher und gesellschaftlicher Entwicklungen durch das Lebenslange Lernen, die Berufsbildung, eingeschlossen der Leistungen von BO&BB

beziehen.

Die Qualität von BO&BB bestimmt sich durch die Prinzipien

- allen BürgerInnen Zugang zu geeigneten Angeboten von BO&BB in allen Lebensphasen zu bieten
- den Menschen in den Mittelpunkt der Leistungen zu stellen, Angebote nicht nur für, sondern mit den Beteiligten und Betroffenen zu gestalten
- Angebote von BO&BB zeitgerecht, präventiv, vorausschauend, nicht erst nachsorgend und sanierend zu erstellen
- BO&BB als prozesshafte Leistung und nicht nur punktuell zu definieren
- Professionalität und Verlässlichkeit sowohl der handelnden Personen als auch der angebotenen Leistungen sicher zu stellen
- BO&BB in Netzwerken zu entwickeln und anzubieten und dabei alle relevanten Akteure einzubinden

- BO&BB nicht nur als Leistung von Information und Orientierung, sondern immer auch als Bildungs- und Entwicklungsansatz zur Befähigung von Menschen und zur Bestärkung jener Kompetenzen zu gestalten, die für Bildungs- und Berufsentscheidungen grundlegend sind.

BO&BB wird nur nachhaltig und qualitätsvoll wirksam werden, wenn sie als integriertes Element der Strategien zum Lebenslangen Lernen, der Berufsbildung und der Beschäftigungsentwicklung gesehen wird.

Stärken und Herausforderungen auf nationaler Ebene

Stärken

- ausdifferenziertes Berufsbildungssystem auf der Sekundarstufe II, mit dem vollzeitschulischen Bereich und der dualen Berufsausbildung in Form der betrieblichen Lehre
- vergleichsweise günstige Situation der „Transition" von Schule zu Beruf
- integrative Berufsausbildung
- im Vergleich hohe Ausbildungsbereitschaft der Unternehmen
- effektive Angebote für Personen, die sich nicht im Bildungs- oder Beschäftigungssystem befinden

Herausforderungen

- Die frühkindliche, vorschulische Entwicklungsphase als Bildungsphase zu nutzen
- Es muss Angebote zu BO&BB für alle Übergänge und Schnittstellen von der 7. bis zur 11. Schulstufe geben.
- Ausbau des Übergangs von Sekundarstufe II in postsekundäre, tertiäre und berufliche Entwicklungswege
- MINT-Bereich (Mathematik – Informatik – Naturwissenschaften – Technik)
- Maßnahmen und Leistungen zur BO&BB für Personen, die sich in aufrechter Beschäftigung befinden

Generell gilt:

Jeder Bildungsprozess im Rahmen des Lebenslangen Lernens – ob allgemein oder berufsbildend – soll Kompetenzen, Fähigkeiten und die Bereitschaft von Menschen stärken, mit dem eigenen Leben, mit der Gemeinschaft und mit der Welt umzugehen.

‘Does it help? Quality criteria for career guidance in group settings’ – Hilft es? Qualitätskriterien für Berufsorientierung im Gruppensetting

Ruth Hawthorn

Es gibt keine einfache Unterscheidung von Berufsberatung im Einzelsetting und Berufsorientierung in Gruppen: Viele der dafür notwendigen beruflichen Kompetenzen überschneiden sich. Es gibt unterschiedliche Arten von Einzelberatung ebenso wie unterschiedliche vorkommende Aktivitäten; diese Unterschiede sind größtenteils auch in der Arbeit mit Gruppen präsent. Aber zusätzlich gibt es noch weitere Aktivitäten und Ziele von Berufsorientierung in Gruppen. Deshalb ist es auch so schwierig, Qualitätsstandards für Berufsorientierung in Gruppen zu entwickeln.

Die meisten Standards für Berufsberatung scheinen auf Berufsberatung im Einzelsetting fokussiert zu sein. Manchmal gibt es Elemente, die sich auf Gruppen beziehen (z.B. im IAEVG Standard 4.4 “Techniken der Berufsberatung in Gruppen” oder auch die Standards für das neue Laufbahnservice für Erwachsene in England, Unit 10, das den Namen “Laufbahnbezogenes Lernen” trägt und zumeist aber nicht ausschließlich in Gruppen[1] angewendet wird). Manchmal wird die Arbeit in und mit Gruppen erwähnt, was jedoch die Arbeit in Gruppen von Einzelberatung unterscheidet, wird dem/r lokalen BegutachterIn überlassen. Im jüngsten CEDEFOP- Bericht über Kompetenzen und Qualifikationswege von PraktikerInnen in Europa[2] beinhaltet das Kapitel über KundInnen-Interaktionskompetenzen den Untertitel “Arbeit mit Individuen oder Gruppen, Einzelberatung, telefonisch oder Online-Beratung”. Zwar werden hier alle Möglichkeiten der Berufsberatung aufgezählt, Berufsorientierung in Gruppen wird jedoch nicht näher spezifiziert.

Qualitätsstandards sind zumindest aus zweierlei Gründen nützlich: Einerseits für die Organisation oder die Abteilung einer öffentlichen Einrichtung ihre Mittel so eingesetzt zu haben, dass ihre Zielgruppen an KundInnen tatsächlich entsprechend unterstützt werden; aber auch für die BerufsberaterInnen selbst, um ihre Praxis laufend zu verbessern. Erstere werden auf formale Zertifizierungen, Akkreditierungen oder Qualifikation setzen. Aber sogar für letztere ist ein Standard nicht nützlich, wenn die eigentlich erbrachte Leistung nicht bewertet bzw. gemessen werden kann. Und sicherlich ist ein Standard auch nicht nützlich, wenn eine Person oder Organisation den Standard zwar erreichen kann, die tatsächliche Beratungsarbeit für die KundInnen aber nicht nützlich ist.

Natürlich muss zwischen zweierlei Standards unterschieden werden:
1. Kompetenzstandards für die BerufsberaterInnen, die deren Qualifikationen untermauern und zur Bildungsbedarfsanalyse der Berufsgruppe notwendig sind und die zu den Berufsstandards zählen
2. Organisationsstandards, die bewerten, ob eine Organisation die Ressourcen hat, um eine gute Beratungsdienstleistung zu erbringen.

Organisationsstandards können ebenso ausreichend sein, was die Gruppenarbeit anbelangt. Das System, das in Großbritannien am erfolgreichsten war und das für Beratungsdienst-leistungen für Jugendliche und Erwachsene im öffentlichen und privaten Sektor, in Schulen und Universitäten bisher angewendet wurde, heißt “Matrix”. Darin findet sich überhaupt keine Erwähnung der Arbeit mit Gruppen im Unterschied zur Einzelberatung.

[1] Lifelong Learning UK (2010) *Adult Advancement and Careers Service: Competency Framework Consultation Document*. London: LLUK

[2] CEDEFOP(2009) *Professionalising career guidance*. Thessaloniki: CEDEFOP

Was funktioniert nun? Ruth Hawthorn stellt in ihrer Präsentation einige Beispiele von Qualitätsstandards vor, die für die Arbeit mit Gruppen entwickelt wurden. Sie präsentiert Good Practice-Leitlinien, die für die Schaffung von Standards für die unterschiedlichen Arten der Gruppenarbeit mit BeratungskundInnen geeignet scheinen.

Ruth Hawthorn arbeitet den Unterschied zwischen Qualitätssicherungssystemen, die gute Praxis in der Arbeit mit Gruppen unterstützen sollen und Systemen, die professionelle Expertise untergraben und mechanisches "Abhaken" ermutigen, was auf die Qualität der Beratungsdienstleistung jedoch keinerlei Einfluss hat.

Ruth Hawthorn wird auf europäische und andere internationale Qualitätsstandards eingehen. Aspekte guter oder problematischer Praxis auf nationaler, regionaler oder lokaler Ebene werden ausgehend von der Situation in Großbritannien, insbesondere in England, analysiert. TagungsbesucherInnen werden ermutigt die Fragestellungen und Thematiken des Vortrags zu verwenden, um über existierende oder noch zu entwickelnde Qualitätsstandards zu reflektieren.

Qualität in der Einzelberatung

Margit Voglhofer

Wenn wir die Frage nach Qualität in der Einzelberatung stellen, müssen wir zuerst die Frage nach den Anforderungen (vgl. Crosby, ISO) klären: Was möchte der/die KlientIn? Was möchte der/die BeraterIn? Dazu gehört auch die offene Auftrags- und Zielklärung mit allen Beteiligten, wenn der Beratungsauftrag z.B. von dritter Seite erfolgt.

Beratung setzt ein ExpertInnenwissen zu den relevanten Themen wie Arbeitsmarkt, Berufe und deren Anforderungen, Bildungs- und Weiterbildungsmarkt etc. voraus. Berufs- und Bildungsberatung (BBB) betrifft aufgrund der identitätsprägenden Wirkung von Arbeit und Beruf in unserer Gesellschaft die menschliche Identität in vielen Facetten. Sehr oft befinde ich mich als Beraterin mit KlientInnen auf der Suche nach ihrer „ökologischen Nische".

Beratungskompetenz entsteht durch gewissenhafte Ausbildung, immerwährende Auseinandersetzung mit dem Thema und mit sich selbst als BeraterIn durch regelmäßige Supervision und Weiterbildung, im Tun und der Reflexion des eigenen Handelns (Intervision, Supervision, Selbstklärung). Darüber hinaus müssen kompetente BeraterInnen immer ihre Grenzen ganz klar im Auge haben und gegebenenfalls an geeignete Stellen weiterverweisen können.

Die Qualität von Beratungsleistungen ist auch Fragestellung der ganz jungen Disziplin der Beratungswissenschaften. **In der freien Praxis ist gute BBB (Bildungs- und Bildungsberatung) für mich, wenn mein/e KlientIn so zufrieden aus der Beratung geht, dass er/sie mich gerne weiter empfiehlt.** Qualität in der BBB wird sich entwickeln, wenn es Mindeststandards für die Ausbildung und die Berufsausübung sowie eine Einigung und Festlegung ethischer Grundsätze gibt. Vorbildwirkung haben hier die Internationale Vereinigung für Bildungs- und Berufsberatung sowie der ÖVS (Österr. Verband der SupervisorInnen), der die Qualität in der Supervision sichert und entwickelt und größtmögliche Transparenz für KundInnen schafft.

Good-Practice-Beispiele
im Bereich Qualität und Berufsberatung, –orientierung

GuideMe! Internationale Qualitätssicherung für Berufsorientierung im Gruppensetting (www.guideme.at) vertreten durch Karin Steiner

ist ein Innovationstransferprojekt im Rahmen des EU-Programms Leonardo da Vinci. Ziel ist es, die bereits erarbeiteten Qualitätsrichtlinien und ein Curriculum zur **Verbesserung der Qualität in Berufsorientierungsmaßnahmen im Rahmen des vorangegangenen Projekts QUINORA** auf „neue" Länder auszudehnen. Damit sollen Qualitätsstandards für Berufsorientierung, die in Gruppen stattfindet, weiter etabliert und in neuen Partnerländern (Türkei, Griechenland, Bulgarien, Litauen und Polen) angewendet werden. Als Antwort auf die Internationalisierung in der Berufsorientierung und Karriereberatung werden europäische Qualitätsstandards und die europäische Perspektive des Vorgängerprojektes QUINORA so weiter etabliert. Im Rahmen des Projektes QUINORA (2005 – 2007, siehe www.quinora.com) wurde ein Curriculum mit sieben Qualitätsdomänen und insgesamt 22 Modulen entwickelt, das um 48 Best Practices ergänzt für ganz Europa anwendbar ist. GuideMe! soll mit den in die neuen Landessprachen übersetzten Materialien **auf die neuen Partnerländer übertragen** werden, wobei 16 zusätzlich länderspezifische Best Practices recherchiert werden. Das Curriculum wird je Land im Rahmen von 4 Workshops mit **ManagerInnen von Trainingsmaßnahmen bei Schulungsträgern**, verschiedenen **arbeitsmarkt- wie bildungspolitischen Akteuren** (z.B. Arbeitsmarktservices in den EU-Ländern), die mit Berufsorientierungsmaßnahmen befasst sind, sowie mit den **TrainerInnen** dieser Maßnahmen diskutiert.

ECGC (European Career Guidance Certificate) (www.ecgc.at) vertreten durch Monika Petermandl

ist ein Europäisches Zertifikat, mit dem Bildungs- und BerufsberaterInnen die Einhaltung qualitativer Standards nachweisen können. Das ECGC-Zertifikat basiert auf den im Leonardo da Vinci-Projekt MEVOC erarbeiteten 35 Kompetenzstandards für Bildungs- und BerufsberaterInnen (www.mevoc.net). Es handelt sich um ein standardisiertes und international übertragbares Verfahren, mit dem sowohl formell als auch informell erworbene Kenntnisse, Fertigkeiten und Kompetenzen von Bildungs- und BerufsberaterInnen zertifiziert werden können. ECGC ist ein Angebot für BeraterInnen, die

- mindestens 500 Stunden Beratungserfahrung in Gruppen- oder Einzelberatung mitbringen
- die ergänzend zu ihrer praktischen Erfahrung spezifische Weiterbildungsveranstaltungen für Bildungs- und BerufsberaterInnen absolviert haben
- die nicht offiziell anerkannte oder verwandte Ausbildungen (z.B. Coaching-Ausbildung) abgeschlossen haben, und sich als Bildungs- und BerufsberaterInnen zertifizieren lassen möchten.

Das ECGC-Zertifikat ist dreistufig aufgebaut: Online-Test – Assessment Center – schriftliche Arbeit. Es ist auf dem Niveau des/r „Akademischen Experten/in" angesiedelt und entspricht 60 ECTS-Punkten. Es wird in Kooperation mit der Donau-Universität Krems angeboten. Bereits in Planung ist auch ein universitärer Master-Lehrgang für Berufs- und Bildungsberatung.

Die ***Laufbahnberatung Tirol*** vertreten durch Veronika Violand

ist ein anbieterneutrales, kostenloses Bildungs- und Berufsberatungsangebot und steht allen Menschen in Tirol offen, die sich beruflich festigen, weiterentwickeln oder verändern wollen. Das Projekt startete im November 2007 und wird vom ESF, dem bm:ukk, der AK Tirol und dem Land Tirol gefördert. Die Laufbahnberatung Tirol verfolgt einen kompetenzorientierten

Beratungsansatz und stellt die Stärken und Fähigkeiten der TeilnehmerInnen in den Mittelpunkt. Sie unterstützt Menschen in allen Lebensphasen – egal ob Neuorientierung, Wiedereinstieg oder Arbeitssuche. Die Laufbahnberatung wird in Innsbruck und an weiteren sechs Standorten in den Bezirken angeboten. Bisher haben 3.500 Menschen das Beratungsangebot in Anspruch genommen. Die Laufbahnberatung versteht sich als Schnittstelle zwischen den Bildungs- und Beratungseinrichtungen. Neben der Beratungstätigkeit ist die Vernetzung und Zusammenarbeit mit wichtigen arbeitsmarkt- und bildungspolitischen Einrichtungen in Tirol ein wesentlicher Schwerpunkt. Im März 2010 wurde die Laufbahnberatung Tirol durch ein externes Qualitätssicherungsverfahren mit der Note 1,2 ausgezeichnet.

Projektverbund Bildungsberatung vertreten durch Erika Kanelutti

umfasst 11 Teilprojekte und wird aus Mitteln des ESF, des bm:ukk und der Länder gefördert. Die Laufzeit reicht von 2007 bis Ende 2010, Projektträger ist das öibf. Sieben ProjektpartnerInnen sind regional tätig, bauten in ihren Bundesländern Angebote der anbieterneutralen Bildungsberatung auf bzw. erweiterten das bestehende Angebot. Zur Professionalisierung und Qualitätsentwicklung im Bereich Bildungsberatung tragen die überregionalen - insbesondere die beiden folgenden Teilprojekte - bei: Erstens das **Verfahren der externen Qualitätssicherung für anbieterneutrale Bildungsberatung.** Dieses Verfahren wurde in Abstimmung mit den ProjektpartnerInnen entwickelt. Durch die Betrachtung durch Außenstehende wird den Beratungsorganisationen rückgemeldet, inwiefern sie zu einem bestimmten Zeitpunkt den eigenen Qualitätsansprüchen entsprechen. Das Verfahren besteht aus einem Vorortbesuch durch fachkundige ReviewerInnen. In einem dialogischen Verfahren mit VertreterInnen der reviewten Einrichtung verschaffen sie sich ein Bild über den Stand der Umsetzung entlang vierzehn Qualitätskriterien und bewerten diese. Das Verfahren schließt mit der Vergabe eines Zertifikats ab. Das Reviewverfahren konnte bereits mit allen ProjektpartnerInnen positiv durchgeführt werden und wurde von allen Beteiligten als hilfreich gewertet. In Zukunft soll das Verfahren auch anderen Beratungsorganisationen offen stehen. Zweites wichtiges Teilprojekt ist das **wiki für Bildungsberatung – Organisationsübergreifendes Wissensmanagement für Bildungsberatung.** Als ausgesprochenes Bottom Up-Instrument ist das Teilprojekt „bib-wiki“ zu sehen: Unter Nutzung des von „Wikipedia“ her bekannten Software media-wiki wird seit zwei Jahren ein gemeinsamer Wissenspool von und für BildungsberaterInnen aufgebaut. bib-wiki reagiert in erster Linie auf die Tatsache, dass Bildungsberatung in Österreich meist kleinteilig organisiert, der Aufwand für das Wissensmanagement daher extrem hoch ist. Gleichzeitig ist viel Fachwissen vorhanden und es besteht ein ausgeprägtes Interesse an Vernetzung. Das Experiment eines professionellen, organisationsübergreifenden Wissensmanagements ist bisher gut geglückt – über 200 NutzerInnen aus 100 (!) Einrichtungen sind im bib-wiki registriert, lesen und schreiben in diesem gemeinsamen System. Wichtig dafür sind reale Treffen als flankierende Angebote. Im Gegenzug zeigt sich, dass die virtuelle Vernetzung ihrerseits die persönliche Vernetzung und Kooperation in unerwartetem Ausmaß fördert.

Die Perspektive der ***innovativen Praxis als Bildungsberater*** in einer kaufmännischen mittleren/höheren Schule vertritt Karl Gutleder.

Aus langjähriger Praxis sind ihm folgende Probleme bekannt.

Für den/die SchülerIn beim Einstieg:

- Was erwartet mich in der „neuen Schule“?
- Welche Berufsmöglichkeiten ergeben sich mit bestandener Reife- und Diplom-/ Abschlussprüfung?
- Welche Weiterbildungsmöglichkeiten ergeben sich nach bestandener Reife- und Diplom-/Abschlussprüfung?

Für die LehrerInnen:

- Wie kann man den unterschiedlichen Einstiegsniveaus der SchülerInnen begegnen?

Folgende Projekte/Ideen wurden/werden umgesetzt, um die oben angeführten Probleme zu „lösen":

- TeilnehmerInnen (MitveranstalterInnen) einer **regionalen Bildungsmesse**: Präsentation des Bildungsangebotes nach HS bzw. Unterstufe-Gymnasium
- Umfangreiche Informationen am **Tag der offenen Tür** durch LehrerInnen und SchülerInnen (z.T. individuelle Betreuung der SchülerInnen bzw. Eltern)
- **Schnuppertage:** Potentiellen SchülerInnen Einblick in den Schulalltag geben
- „**Einstiegswochen**" zu Schulbeginn: Zur Beseitigung der unterschiedlichen Einstiegsniveaus (vorerst für HAS-Einsteiger, um vor allem die Schwächen in Deutsch und Mathematik zu beseitigen)
- **FH-Messe** an unserer Schule: Um den künftigen AbsolventInnen einen umfangreichen Überblick über das Weiterbildungsangebot zu geben (mit der Möglichkeit der individuellen Beratung)
- **Informationen** durch VertreterInnen weiterer künftiger Weiterbildungsinstitutionen (UNI, Kolleg, …) an unserer Schule
- **Wirtschaftsmesse** an unserer Schule: VertreterInnen potentieller Arbeitgeber geben Auskunft über Einstiegs- und Karrieremöglichkeiten
- **Managerinterview:** ManagerInnen stehen künftigen AbsolventInnen Rede und Antwort
- **Praxistag:** Künftige AbsolventInnen begleiten einen Tag eine/n ManagerIn an seinen/ihren Arbeitsplatz
- **Bewerbungsworkshops:** Externe Fachleute geben Tipps für Bewerbungen - mit Rollenspiel
- **Workshops zur Persönlichkeitsbildung:** Stärken/Schwächen-Analyse durch externe Fachleute

Die Polytechnischen Schule (PTS) ***Leonardo da Vinci*** in Klagenfurt vertreten durch Susanne Rauch

ist das Bereitstellen von Lern- und Erfahrungsräumen zur persönlichen und beruflichen Orientierung von Jugendlichen als Entscheidungshilfe für weitere geeignete Bildungswege wesentliches Anliegen. Grundlage dafür bieten die 3 Säulen der Polytechnischen Bildung: Berufsorientierung, Berufsgrundbildung und Berufsüberleitung. Die PTS schafft Rahmenbedingungen zur Förderung und Unterstützung der Orientierungs- und Entscheidungsprozesse von Jugendlichen, sowie zur erfolgreichen Überleitung in berufliche (Aus-)Bildungsmaßnahmen.

Das Motto der PTS Leonardo da Vinci lautet „Orientierung in Vielfalt". Acht Fachbereiche stehen den SchülerInnen zur Auswahl sowie vielfältige Zusatzangebote: Informatik, Unternehmerführerschein, Computerführerschein, Lehre mit Matura, Bewegung und Sport koedukativ, modulares und individuelles Lernen, handlungsorientiertes Lernen u.a. an bis zu 32 berufspraktischen Tagen.

In der PTS Leonardo da Vinci steht der Mensch im Mittelpunkt mit Hirn, Herz und Hand und findet in allen Bedeutungsebenen – auf der individuellen Ebene als Mensch, auf der sozialen

Ebene als Gruppe, auf lebensweltlicher Ebene als Gemeinschaft und auf beruflich-gesellschaftlicher Ebene als Gesellschaft – Beachtung.

Die Powerpoint-Folien der Vortragenden, die Tagungsmappe und Veranstaltungsfotos finden Sie auf www.abif.at unter dem Menüpunkt „Events“. Zur Dokumentation der Tagung wird darüber hinaus ein AMS report herausgegeben werden, der unter www.ams-forschungsnetzwerk.at zur Verfügung gestellt wird.

Vielen Dank für Ihr Kommen!

Dimensionen der Qualität in der Berufsorientierung und Berufsberatung

Dr. Peter Härtel

Steirische Volkswirtschaftliche Gesellschaft

Dimensionen der Qualität BO&BB

STEIRISCHE VOLKSWIRTSCHAFTLICHE GESELLSCHAFT

Überblick

- Zum Einstieg: 3 Thesen
- Aktuelle Anlässe Europäisch – national
- Nationale Strategie Lifelong Guidance
- Dimensionen von BO&BB
- Dimensionen der Qualität von BO&BB
- Stärken – Herausforderungen BO&BB

These 1

Berufsorientierung und Berufsberatung *(BO&BB)*

nie „nur“ BO&BB

Immer auch

- ***Beratung, Begleitung, Bestärkung***

  Für Bildungs-,Persönlichkeits-,Lebenswege

These 2

Qualität in BO&BB

Bestimmt sich auch aus dem Kontext und der Einbindung in den Prozess des LLL

- Von der frühkindlichen Erziehung über
- Den Erwerb von Basisbildung bis zur
- Entwicklung der sozialen Kompetenzen

als Voraussetzung für

Qualitätsvolle berufliche Bildungswege

These 3

Qualität in BO&BB

basiert auf Dimensionen

der Einbindung in

individuelle, institutionelle, internationale

Zusammenhänge ***sowie von***

Kommunikation, Kooperation, Koordination

zwischen

Akteuren in BO&BB als Teil von LLG in LLL

Aktuelle Anlässe

STEIRISCHE VOLKSWIRTSCHAFTLICHE GESELLSCHAFT

Europäisch

- **Precidency Conference** May 2010 Spain
  - The value of Competencies in VET
  - ***Key issue***
    - ***Lifelong information and guidance***

    Verbunden mit
    - ***Learning outcomes***
    - ***Quality assurance***
    - ***Competence orientation***

EC Resolution

STEIRISCHE VOLKSWIRTSCHAFTLICHE GESELLSCHAFT

Basierend auf

- ***2nd Resolution EU Council LLG 2008***

  Integrating LLG into LLL Strategies

Priorities

- **Career Management Skills**
- **Access by all citizens to LLG services**
- **Quality assurance to LLG provision**
- **Cooperation and coordination LLG**

Nationale LLG Strategie 2007

STEIRISCHE VOLKSWIRTSCHAFTLICHE GESELLSCHAFT

Prioritäten

- **Grundkompetenzen in allen Curricula**
- **Prozessorientierung und Förderhaltung**
- **Professionalisierung von Berater/innen**
- **Qualitätssicherung und Evaluation**
- **Verbreitern des Zugangs für Alle**

Als Querschnitt durch alle Aktionslinien der nationalen LLL Strategie

Dimensionen von BO&BB

en

„Guidance“

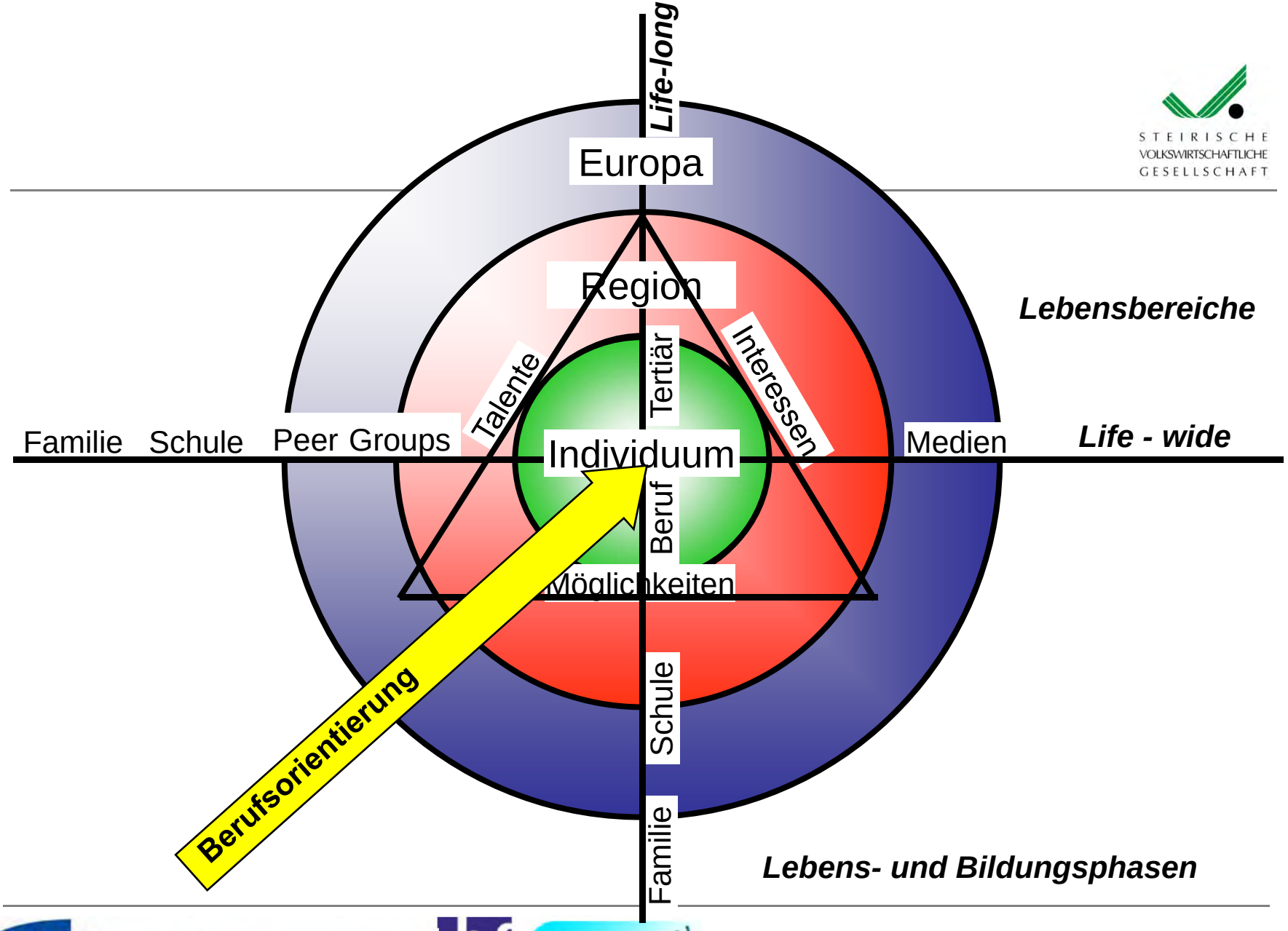
de

„Information, Beratung, Orientierung für Bildung und Beruf“ ***(IBOBB)***

umfasst auch

Förderung, Begleitung, Realbegegnung, Entscheidung

für den nächsten Schritt - Perspektiven


Life-long
Europa
Region
Tertiär
Talente
Interessen
Familie
Schule
Peer Groups
Individuum
Medien
Beruf
Möglichkeiten
Schule
Familie
Berufsorientierung
Lebensbereiche
Life - wide
Lebens- und Bildungsphasen

Dimensionen der Qualität BO&BB

Qualität *von BO&BB*

Qualität der Berufsbildung ***durch BO&BB***

Qualität wirtschaftlicher und gesellschaftlicher Entwicklungen ***durch LLL-BB inkl. BO&BB***

Qualität *von* BO&BB I - Prinzipien

- ***BO&BB* für alle** – Zugang in allen Lebensphasen, geeignete Angebote
- ***BO&BB*** stellt den **Menschen** in den Mittelpunkt – nicht nur **für,** sondern **mit** den Menschen **VoU**
- ***BO&BB* zeitgerecht** – präventiv, vorausschauend, nicht erst an Schnittstellen und Übergängen
- ***BO&BB* prozesshaft** – nicht nur punktuell

Qualität *von* BO&BB II - Prinzipien

- ***BO&BB*** bietet **Professionalität** und Verlässlichkeit
- ***BO&BB* in Netzwerk**
  verschiedene Bereiche und Systeme aus Gesellschaft, Bildung, Wirtschaft, Institutionen
- ***BO&BB*** bietet nicht nur Information und Orientierung, sondern **Befähigung und Bestärkung** jener **Kompetenzen,** die für Bildungs- und Berufsentscheidungen erforderlich sind

Qualität *von* BO&BB III - Kriterien

STEIRISCHE VOLKSWIRTSCHAFTLICHE GESELLSCHAFT

Bezugsebenen

- Individuelle Bedürfnisse
- Regionale Gegebenheiten
- Wirtschaftliche Erfordernisse
- Institutionelle Möglichkeiten
- Nationale Regelungen und Strategien
- Internationale Erfahrungen
- Wissenschaftliche Erkenntnisse

Qualität der Berufsbildung

STEIRISCHE VOLKSWIRTSCHAFTLICHE GESELLSCHAFT

durch BO&BB

- **Pädagogischer Anspruch** „jeden Menschen an seine / ihre persönliche **Leistungshöchstgrenze** heranzuführen“
- Anspruch von ***BO&BB*** und **Berufsbildung** für **Menschen Mögliches Machbar** machen
- **Einblick in**
  - Komplexität und Dynamik von Entwicklungen
  - Anforderungen und Möglichkeiten von Ausbildungen
  - **Erkenne dich selbst!**
    eigene Kompetenzen und Potentiale entdecken

Qualität
gesellschaftlich – wirtschaftlich durch LLL

- ***BO&BB*** als **integriertes Element** der LLL und BB Strategie
- **Zusammenarbeit** und **Abstimmung** der Akteure
- **Verbesserung** der **Systeme** und **Praktiken**, ***BO&BB*** im Rahmen der LLL und LLG Strategie

  individuell-persönliche Entwicklung,

  betrieblich-wirtschaftliche Dimension

  gemeinschaftlich-sozialer Zusammenhalt

Ansatzpunkte BO&BB national

STEIRISCHE VOLKSWIRTSCHAFTLICHE GESELLSCHAFT

Stärken – Herausforderungen

- Ausdifferenziertes **BB-System** Sekundarstufe II **vollzeitschulisch – dual** – 80 % Sek.Stf II
- Effektive **„Transition“,** insbesondere PTS, Integrative Berufsbildung etc., Unternehmen
- Angebote für **Personen ohne Beschäftigung**, Auffangnetze, Maßnahmen etc.

Ansatzpunkte BO&BB national

STEIRISCHE VOLKSWIRTSCHAFTLICHE GESELLSCHAFT

Stärken – **Herausforderungen**

- **Frühkindliche Bildung** – Sprache, Sozial, Interessen
- **Basisbildung - Grundkompetenzen**
- **Angebote** für **alle** in **7./8./9./10./11**. Schulstufe
- **Selbstständigkeit** als Bildungsziel
- Übergang **Schule – postsekundär, tertiär**
- **Inhaltliche** Schwerpunkte (Technik, Nawi)
- ***BO&BB*** Angebote für **Berufstätige**

Orientierung *durch* BB

Verantwortung für jede/n, der/die „einsteigt“

Verantwortung für jede/n, der/die „aussteigt“

Verantwortung für jede/n, der/die „abschließt“

Orientierung und Beratung als Qualitätsmerkmal der Berufsbildung und in der Bildung allgemein

Qualität - Professionalität

- Qualifizierung der „Berater/innen“
- Rahmenbedingungen und Zeitressourcen
- Orientierung als „Kultur“
- Evaluation und Rückmeldung
- Aber auch –
  - Platz für Unwägbarkeiten
  - Glücks-, Zu- und sonstige Fälle

unter der Prämisse...

Herausforderung BO&BB und LLL

STEIRISCHE VOLKSWIRTSCHAFTLICHE GESELLSCHAFT

Jeder Bildungsprozess in LLL –

ob allgemein- oder berufsbildend – soll

Kompetenzen, Fähigkeiten und Bereitschaft

von Menschen stärken,

mit dem eigenen Leben

und mit der Welt umzugehen

Dimensionen der Qualität in der Berufsorientierung und Berufsberatung

Dr. Peter Härtel

Steirische Volkswirtschaftliche Gesellschaft

Does it help?

Quality criteria for career guidance in group settings

Ruth Hawthorn

NICEC
NATIONAL INSTITUTE FOR CAREER EDUCATION AND COUNSELLING

Guidance in groups takes place:

- In schools
- In vocational education colleges
- In universities
- For unemployed adults
- For adults in employment
- For adults facing redundancy

NICEC

NATIONAL INSTITUTE FOR CAREER EDUCATION AND COUNSELLING

Some common issues:

- Standards often ‘nested’ within other standards
- Many funding bodies, using different criteria
- Professional associations can play an important part

NICEC

NATIONAL INSTITUTE FOR CAREER EDUCATION AND COUNSELLING

Nesting

first example from schools

Different funders have different standards

second example: unemployed adults

Professional associations are important

third example from universities

AGCAS Qualification: Groupwork

Adapted from http://www.agcas.org.uk/events/467-Group-Work-Warwick, downloaded 27.5.10

- theories underpinning group work
- planning, delivery and evaluation
- management, facilitation and communication skills
- the place of group work in the guidance process
- select, adapt, design and use appropriate materials
- respond to the needs of different client groups

Summary 1: Kinds of group work

- Career education/career management
- Career guidance, about immediate choices
- ‘Getting-a-job skill’ workshops (no wider education or guidance content)

NICEC

NATIONAL INSTITUTE FOR CAREER EDUCATION AND COUNSELLING

Summary 2: Stakeholders

WHO	**THINKING ABOUT**
Government	value for public money
Providing organisations	to win future contracts
Staff	own career futures
Clients (and their families)	good help!

NICEC

NATIONAL INSTITUTE FOR CAREER EDUCATION AND COUNSELLING

Summary 3: Quality criteria in groupwork

- quality assurance standards (whole service)
- professional qualifications
- 'precepts' or meta-criteria
- specified curriculum
- professional codes of practice
- legal obligations (e.g. health and safety)
- 'hard' outcome measures
- 'soft' outcome measures
- client satisfaction feedback

NICEC

NATIONAL INSTITUTE FOR CAREER EDUCATION AND COUNSELLING

Quality criteria for groupwork

Needs a national framework of meta-criteria.

This should cover:

- Funding
- Premises
- Resources
- Staffing

NICEC
NATIONAL INSTITUTE FOR CAREER EDUCATION AND COUNSELLING

Staff should have:

- commitment to the value of groupwork
- skills/understanding that includes:
  - one-to-one guidance as well as groupwork
  - theories underpinning group work
  - planning, delivery and evaluation
  - management, facilitation and communication skills
  - the place of group work within the guidance process
  - select, adapt, design and use appropriate materials
  - respond to the needs of different client groups

Thank you
Vielen dank!

ruthhawthorn@btopenworld.com

NICEC
NATIONAL INSTITUTE FOR CAREER EDUCATION AND COUNSELLING

'Does it help? Quality criteria for career guidance in group settings'

Ruth Hawthorn

Paper delivered to the abif event, Qualität in der Berufsorientierung und Berufsberatung, Vienna 1 June 2010

1. I was pleased to be asked to prepare this talk. I have done quite a lot of work on quality criteria, in particular quality standards for career guidance: both the standards for qualifications, and those that are used in quality assurance systems for actual provision.

I knew groupwork was covered in those standards somehow, so I thought it would be easy to separate out the groupwork ones and that it would be a useful job to do. but when I began to look more carefully, I realised was not going to be so easy.

I can only speak from the English language literature. But there groupwork seems, at best, to be only tagged on to the main standards. Even then it is in a very hit-and-miss way. This may be different in Austria, in which case I would really like to hear about it.

In my experience with quality standards, the writing of the lists can be a dry and technical subject. It is hard because there is a very precise grammar and logic to writing standards. It has a way of sucking the interest out of something that is very lively and creative: the reality of good group work. Today I want to keep in touch with the reality, so instead of starting from theory, or from international perspectives, I'd like to start from the bottom.

When I started to look where group work was actually done, and what quality criteria were used. I realised three things:

i. some of the best group work was done without using detailed quality standards

ii. sometimes, where certain quality criteria were used, it made things difficult and actually worse for the clients and the staff.

iii. it is not helpful to look at group work itself, or the quality criteria, in isolation from their context.

I thought one way to approach it might be to take some examples from our experience in England. I hope that will raise issues that you might recognise

in the Austrian context. We can maybe then look at whether a transnational approach is helpful.

2. In my organisation, the National Institute for Career Education and Counselling (NICEC), we like to look across provision in all sectors and see what they can learn from each other. This is what I am going to try to do today. I will take some examples that I think bring out some of the challenges for quality criteria for groups, and at the same time highlight some of the great advantages of group work that should be part of any quality standards.

I will also ask in whose interests is it that the quality should be good? That is, who are the stakeholders?

So, who is providing group work? These are some of the different locations in my country of group guidance:

- In schools (primary as well as secondary) for young people up to age 18
- In vocational education colleges for young people over 16 and adults
- In Universities and other higher education settings
- For unemployed adults
- For adults in employment (this is most often only for high-flyers)
- For adults in employment but facing redundancy

The examples I am going to take will highlight three main points that I think apply to many of them:

- Guidance standards are often 'nested' within other standards
- There are many different funding bodies: each use their own quality criteria
- Professional associations can play an important part

i. I will explain what I mean by 'nesting'. Career guidance in groups is often offered alongside other programmes. These have their own systems of quality assurance. This means it is hard to find standards for group guidance that stand alone, and do not need to be read alongside other standards.

For example, career education and guidance in our schools is quality-assured as part of all educational programmes by a government agency called Ofsted. Ofsted standards themselves do not go into detail about careers work (although many of the outcomes that Ofsted looks for do come from careers work).

So our government has also developed detailed standards for Career Education, Information, Advice and Guidance (CEIAG). These standards give detail on the content the programme should cover, and are used alongside and within the more general Ofsted ones. This nesting is complicated, and in fact the whole inspection regime is stressful for teachers.

The detailed guidance standards do give teachers an idea of what the curriculum should be - and also what they need to be doing with other interested parties, such as parents, and local employers. But they do not cover more generic points about group pedagogy – that is, the first obvious thing that makes group-work different from one-to-one guidance work and should be in the quality criteria.

Groupwork standards should also convey why group work is a particularly good way of helping people with career management. Why is this?

- People can learn from the others in the group
- The organiser can bring in outside speakers and specialists
- Groupwork can build up peer support: by that I mean for the group members to help and encourage each other.

In addition, in schools, the programme can be improved over a period of years, as each group passes through. Teachers can develop good practice. In schools groupwork is also, of course, supplemented by individual career guidance.

ii. All of those types of group work I showed you just now are funded in different ways. So there are different government departments, or different private organisations that want to be sure the work is good. To explain this point I am going to look at some of the programmes for unemployed adults.

There are two broad kinds of these. One kind includes the official, government-funded programmes to get people back to work. The government wants to see lower unemployment figures and less money spent on social benefits.

They include many programmes offered by our Jobcentres, which is our Public Employment Service. Jobcentre help is directly linked to the payment of benefits, so it involves an element of compulsion for the clients. They also include a national careers advice service currently called *nextstep*. This is optional, but there is a different kind of compulsion here: one-to-one help is free of charge for some clients, but others can only have face-to-face help in groups.

In both cases, the group provision mainly takes the form of what I call 'getting-a-job skill' workshops: one-off workshops, on some aspect of self–awareness or of job-search, like CV-writing or interview skills. These are usually short, and may only last half a day, or can be an on-going group that people can drop in or out of this up to a fixed time limit of a few weeks, before going off to vocational skill training or, hopefully, into a job. I would not call them full guidance or career education, or career management, but they are a part of that work, and they need meaningful quality criteria.

Perhaps because staff and clients have no choice about this, a feeling has grown up among them both that group work is much less use than one-to-one. This is a great shame. It is true that some of the advantages of group work we saw in schools are absent here:

- There is no time for the group participants to build up peer support
- The funding is never good enough to employ experienced, qualified staff
- The funding is never long-term enough for them to develop expertise and improve their programmes.

Some of this group provision suffers badly as a result. But in spite of this it is possible to do well what is within the remit, and clear, official quality standards on how to do so would be helpful. The agencies that actually do this group are subcontracted on an open market and are very varied, so quality assurance would be particularly important. However none of the standards used for these programmes are specific to group work:

- *Nextstep* staff have qualifications in one-to-one work but there is very little about group work in their qualification

- *Nextstep* providers must be accredited against our *matrix* quality standards, but these are very open-weave and contain nothing specific about groupwork. I'll say a bit more about *open-weave* later.

- The quality criteria used on the Jobcentre programmes seem to focus on compliance with legal requirements, such as health-and-safety or equal opportunity rules.

- For this funding programme the government is interested mainly in what we call 'hard' outcomes, for example the numbers of people getting a job or joining a training programme. They are less interested in 'soft' outcomes like increased confidence or longer

term career management skills. It is these which are particularly achievable through good group-work.

But in spite of this vacuum, or perhaps because of it, some interesting things are happening. The agencies that subcontract the *nextstep* groupwork do have to be sure that the work is good, and some therefore have been developing their own standards. I was shown one set of standards from Eastern region which I thought were excellent.

- They were tailored to the reality of what can be offered in that particular funding programme
- They were short, clear and user-friendly
- They covered the career-related content
- They covered the processes in preparing and in running a group
- They require that client feedback is collected and also include detail about what that should cover.

The other kind of work for unemployed adults is in what we call the voluntary or 'third' sector. This is hugely varied. It is often funded by public money (sometimes European funding) but the work is run by non-governmental organisations. Its great strengths are that:

- It can be targeted at specific groups with special needs such as ex-offenders, or older adults, or people from one very local community, or one trade union group

- It can take whatever form the providers can negotiate with the funders

- It can often go on over a longer period than the official programmes

- Group members can gain confidence from their peer support

- It can be quite informal.

There are some quality criteria lessons to be learned from this sector. The criteria they use are as varied as the funders and agencies themselves. They range from overly-tight to the overly-loose: if the funding comes through the European Union it often involves lengthy and fiercely detailed about clients, inputs and outcomes - this has actually put off some NGOs from applying for European money. At the other end of the spectrum, the only quality measure may be a client satisfaction questionnaire.

I would like to say a bit more about satisfaction questionnaires which I see as very important. They are not enough to ensure good quality. But if the right information is collected, and if that is used in the right way, they are essential to a good quality service. The information should not just be used to boast about a high percentage of people who are happy about a service but to listen very carefully to the few who are not.

I can illustrate this with an example from the private sector, using groupwork for adults facing redundancy. This one comes from the Human Resources unit for a very large employer, the BBC, which is our main, and public, broadcasting company, for TV and radio.

In the media industry, staff turnover is high enough to warrant a permanent outplacement advice service. The BBC runs a high quality service involving mainly group activities but with one-to-one help also available. People can choose several group sessions, including getting-a-job skills but also career guidance sessions. The only quality criterion they use is a carefully monitored client satisfaction level.

But apart from a thoughtful use of client feedback it is surely also successful because it is a permanent service, so they can build up experience over a number of years; and also it is well-resourced compared to provision in the public sector. The staff have time and resources to develop their own programme and they are given professional space to do so.

iii. Professional associations can play an important part. Their codes of practice are potentially important quality criteria and you can see from my list earlier that there are several different professional associations involved in groupwork in our country.

My example this time comes from guidance groupwork in universities. Our professional association in this sector is the Association of Graduate Careers Advisory Services (AGCAS). AGCAS has gone far beyond a simple statement of principles. It runs a professional qualification with its own set of learning objectives. These include a whole four-day training programme entirely about groupwork, covering nearly all the elements we might look for in a set of quality standards (http://www.agcas.org.uk/events/467-Group-Work-Warwick, downloaded 27.5.10). These include:

- theories underpinning group work
- planning, delivery and evaluation
- management, facilitation and communication skills needed, including using a range of facilitative skills

- the place of group work in the guidance process within the context of their organisation
- select, adapt, design and implement appropriate materials
- recognise and respond to the needs of different client groups

This is their work on the training for the staff. For the quality of the actual provision, the national body responsible for quality in universities, the QAA, asked AGCAS to help them write the quality guidelines[1]. This is an example of the professional association being used in the best way.

But another important point here is that these national QAA quality criteria are recommendations only. They assume that universities will have their own quality assurance systems, so the QAA offers its standards as precepts – universities can check their own standards against the QAA precepts, to be sure they are covering everything they should be. I will be calling these precepts 'meta-criteria' and will come back to them. Their advantage is that they provide a framework but let the locals decide for themselves exactly what they want to do.

To summarise all this so far: we have seen at least three different kinds of group work:

- Career education/career management (learning <u>about</u> careers)
- Career guidance, about making immediate choices,
- 'getting-a-job skill' workshops (no wider education or guidance content)

Also a number of different stakeholders each with a slightly different but overlapping interest in maintaining high standards:

- The government, thinking about value for public money
- Providing organisations, hoping to win future contracts
- Professionals, concerned about professional integrity and therefore with an eye on their own career development
- Clients (and their families), who want good help!

Of course all of the first three are interested in quality criteria in order to improve and deliver the best possible guidance work for their clients. But, to

[1] Quality Assurance Agency for Higher Education (2010) *Code of practice for the assurance of academic quality and standards in higher education Section 8: Career education, information, advice and guidance.* Mansfield: QAA http://www.qaa.ac.uk/academicinfrastructure/codeOfPractice/section8/Section8careereducation2010.pdf

be cynical, they can also all use any criteria in a superficial way, to 'tick the boxes' in order to obtain future funding or jobs. Quality assurance systems need to recognise this possible abuse but not assume that the only way to avoid it is to be over-specific.

The quality criteria for groupwork we have mentioned have taken different forms, including:

- quality assurance standards (whole service)
- professional qualifications standards
- 'precepts' or meta-criteria
- a specified curriculum
- professional codes of practice
- legal obligations (e.g. health and safety)
- 'hard' outcome measures
- 'soft' outcome measures
- client satisfaction feedback

Some of these can be used for external formal assessment and quality control, some can be used internally as a tool to improve provision gradually, and some for either.

3. I have talked to the writers of standards and to practitioners about groupwork in England and all agree that we have little in English-language official quality standards that is specific about groups. Some I have spoken to are angry about the bad practice that can be found as a result. Given that there are some good examples of groupwork in guidance, and of quality criteria, why is there so little about groupwork not only in our main national standards, but also in the international ones?

This takes us back to the problem of 'open weave'. When those lists of standards are used for formal, external assessment there is a tension about how specific the standard and its performance criteria are. Being very specific limits their application. But being more general makes them vaguer, and therefore more open to abuse through 'box-ticking'.

Our main quality system for guidance in the UK is called *matrix*. It is very successful because it is so open weave, and has been adopted across all sectors of guidance. But it is so open-weave it makes no mention at all of group work as distinct from guidance with individuals.

Another reason for the invisibility of groupwork comes from another version of the 'nesting' problem. It is difficult to draw a clear line between standards

for group guidance and standards for one-to-one work: many of the skills needed overlap. But even when they mention groupwork, standards rarely explain what is different about it. For example the International Association for Educational and Vocational Guidance (IAEVG) lists 91 competence statements. Only one, 4.4, is about groups and all it says is 'Use group counselling techniques' [2].

There have been attempts to devise sets of quality standards, the lists of good practice, that would apply to all target groups within a country, or across all countries. It is hard because as I have said there is a very precise grammar to writing standards, so it is very culture and language specific - and even before you have finished they can be out of date. For this reason CEDEFOP, and The European Lifelong Guidance Policy Network, ELGPN, have adopted the meta-criteria approach[3].

This involves listing the topics that the standards should cover, without spelling out the detail of exactly what the content should be. This makes good sense. But if their meta-criteria frameworks are going to be useful for groupwork, they must make very clear what are the most distinctive features of good group work. None of the European or International standards that I have seen do this[4].

4. So in summary, what criteria would help raise the quality of group guidance?

Taking ideas from all the examples I have talked about, the most effective quality system for group work would be worked out at a local level, for groupwork of a particular kind, with particular goals, and for specific target groups.

But, these should be drawn up within a framework set by meta-criteria, agreed at national level. I think these could be made to cover all the target groups I have talked about. Professional associations should be involved in

---

[2] IAEVG (2003) *International Competencies for Educational and Vocational Guidance Practitioners*. http://www.iaevg.org/iaevg/nav.cfm?lang=2&menu=1&submenu=5

[3] ELGPN mission for WP4 Quality can be found at http://ktl.jyu.fi/ktl/elgpn/themes/wp4.

[4] See, for example, CEDEFOP(2009) *Professionalising Career Guidance: Practitioner Competences and Qualification Routes in Europe.* Thessaloniki: CEDEFOP in which all the so-called 'client-interaction competences' contain a subtitle which says they should all apply to 'working with individuals or groups, face-to-face, by telephone or online' but do not specify what the differences between these might be.

writing the meta-criteria. The meta criteria should cover process and organisational issues such as:

- Funding
- Premises
- Resources
- Staffing

The professional standards for staff should include a commitment to the value of groupwork. They should require the skills and understanding involved in one-to-one guidance as well as groupwork. The additional groupwork competencies should take as their starting point those outlined by AGCAS, namely:

- theories underpinning group work
- planning, delivery and evaluation
- management, facilitation and communication skills
- the place of group work within the guidance process
- select, adapt, design and implement appropriate materials
- recognise and respond to the needs of different client groups.

Ruth Hawthorn
May 2010.

MARGIT VOGLHOFER

SUPERVISION
COACHING
BERUFSFINDUNG

QUALITÄT IN DER EINZELBERATUNG

MARGIT VOGLHOFER

SUPERVISION
COACHING
BERUFSFINDUNG

„Qualität ist Erfüllung von Anforderungen“

Philip B. Crosby

„Qualität ist der Grad, in dem ein Satz inhärenter Merkmale Anforderungen erfüllt“

ISO 9000:2008

MARGIT VOGLHOFER

SUPERVISION
COACHING
BERUFSFINDUNG

DER/DIE KLIENTIN MÖCHTE

- kompetent mit aktuellen Informationen versorgt werden
- sich verstanden fühlen
- so beraten werden, dass er/sie am Ende selbständig handlungsfähig ist bzw. haltbare Entscheidungen treffen kann
- diskret und objektiv beraten werden
- die ungeteilte Aufmerksamkeit seines/ihrer Beraters/in und ausreichend Zeit für sein/ihr Anliegen
- mit angemessenen Methoden beraten werden

s. MEVOC-KlientInnenfragebogen

MARGIT VOGLHOFER

SUPERVISION
COACHING
BERUFSFINDUNG

DER/DIE BERATERIN MÖCHTE

- erfolgreich beraten
- Anerkennung seiner/ihrer Kompetenz
- seine/ihre Neugier stillen
- oft rasche Lösungen finden
- und folgt noch vielen anderen Motiven, die ins Bewusstsein zu rücken sich empfiehlt

BEIDE

unterliegen den in jeder Form der menschlichen Kommunikation auftretenden Mechanismen der Übertragung und Gegenübertragung

MARGIT VOGLHOFER

SUPERVISION
COACHING
BERUFSFINDUNG

DER/DIE AUFTRAGGEBERIN

KlientIn selbst oder eine Institution

- muss sich seiner/ihrer Ziele bewusst sein
  und diese für den/die Klienten/in transparent machen

MARGIT VOGLHOFER

SUPERVISION
COACHING
BERUFSFINDUNG

BERUFS- UND BILDUNGSBERATUNG

- prozesshafter Vorgang
- setzt ExpertInnenwissen voraus
- beschäftigt sich mit Menschen in Veränderungssituationen
- hat menschliche Identität zum Thema

MARGIT VOGLHOFER

SUPERVISION
COACHING
BERUFSFINDUNG

„Wir sind nicht nur kompetent, wir sind auch bedürftig!“

Auf der Suche nach der „ökologischen Nische“

MARGIT VOGLHOFER

SUPERVISION
COACHING
BERUFSFINDUNG

„Es sind nicht unsere Fähigkeiten, vielmehr sind es unsere Entscheidungen, die zeigen, wer wir wirklich sind!“ J.K. Rowling

BBB muss Personen mit ihren Werthaltungen und Motiven wahrnehmen

MARGIT VOGLHOFER

SUPERVISION
COACHING
BERUFSFINDUNG

BERATUNGSKOMPETENZ

- gewissenhafte Ausbildung
- immerwährende Auseinandersetzung mit dem Thema und mit sich selbst als BeraterIn
- regelmäßige Supervision und Weiterbildung
- entsteht im Tun
- durch Erfahrung
- Klarheit der Grenzen
- Wissensmanagement (bib wiki)

MARGIT VOGLHOFER

SUPERVISION
COACHING
BERUFSFINDUNG

HILFREICH SIND

- Theorien und Modelle
- erprobte und vertraute Beratungsinstrumente
- Fachwissen
- Recherchefähigkeiten
- Empathie
- gute analytische und assoziative Fähigkeiten
- (Lebens-) Erfahrung
- professionelle Netzwerke (bib-infonet)

MARGIT VOGLHOFER

SUPERVISION
COACHING
BERUFSFINDUNG

In der freien Praxis ist gute Berufs- und Bildungsberatung für mich,
wenn mein/e KlientIn so zufrieden aus der Beratung geht, dass er/sie mich gerne weiter empfiehlt.

MARGIT VOGLHOFER

SUPERVISION
COACHING
BERUFSFINDUNG

AUSSCHLAGGEBEND DAFÜR

- Beziehung und Vertrauensbasis
- das Problem oder die Fragestellung verstehen
- Erlebnis von Kompetenz
- Zielerreichung
- Ergebnissicherung

MARGIT VOGLHOFER

SUPERVISION
COACHING
BERUFSFINDUNG

DAS BERLINER MODELL

- informierter
- orientierter
- strukturierter
- motivierter

MARGIT VOGLHOFER
SUPERVISION
COACHING
BERUFSFINDUNG

BBB BRAUCHT ORGANISATION?

- Mindeststandards für Ausbildungen
- Ethische Standards für die Berufsausübung

  zB Verpflichtung zu Weiterbildung und Supervision
- Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung durch Berufsverbände und Forschung?
  Vorbilder IVSBB, OEVS

MARGIT VOGLHOFER

SUPERVISION
COACHING
BERUFSFINDUNG

HERZLICHEN DANK!