

## Situation der Qualität in der Berufsberatung und Berufsorientierung im Gruppensetting – [www.guideme.at](http://www.guideme.at)



### 1. Das Projekt GuideMe! – [www.guideme.at](http://www.guideme.at)

Im Folgenden soll ein Überblick über das im Rahmen von Leonardo da Vinci geförderte Innovationstransferprojekt »GuideMe! Internationale Qualitätssicherung für Berufsorientierung im Gruppensetting« gegeben werden, das in Österreich von der Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation des AMS Österreich und dem Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (BMASK) mitunterstützt wird. Im Rahmen des Projektes wurden die teilnehmenden Partnerländer im Hinblick auf die Situation der Qualität in Berufsorientierungsmaßnahmen in Gruppen verglichen, und zwar auf der Basis nationaler Länderberichte. Zu den Partnerländern zählen: Österreich, Bulgarien, Griechenland, Litauen, Polen und die Türkei.

GuideMe! ist ein Nachfolgeprojekt von QUINORA ([www.quinora.com](http://www.quinora.com)) und wird durch das in Wien beheimatete Forschungsinstitut Analyse, Beratung und interdisziplinäre Forschung (abif; [www.abif.at](http://www.abif.at)) koordiniert. Es hat zum Ziel, mithilfe eines Blended-Learning-Programmes die BerufsorientierungstrainerInnen bzw. »ManagerInnen« (Schulungs- bzw. Trainingsverantwortliche) von Berufsorientierungsmaßnahmen, die im Gruppensetting realisiert werden, zu erreichen und darüber hinaus mit diesen in einen Qualitätsdiskurs in Form von Veranstaltungen, Workshops etc. zu treten. In der Folge soll das GuideMe!-Curriculum PraktikerInnen bei der Entwicklung von Qualität in der Berufsorientierung in den genannten Partnerländern unterstützen.

### 2. Qualitätsbemühungen in der Berufsorientierung und Berufsberatung in den Partnerländern

In den meisten Partnerländern des Projektes GuideMe! gibt es keine allgemeinen Qualitätsstandards, die landesweit zur Anwendung kommen.

- **Griechenland:** Einzige Ausnahme bildet Griechenland, in dem alle Anbieter von Berufsberatung den nationalen Qualitätsstandards entsprechen müssen und kontinuierlich überprüft werden. Qualitätsstandards gibt es am häufigsten in öffentlichen Organisationen, die Berufsberatung anbieten.
- **Litauen:** In Litauen hat das Bildungs- und Wissenschaftsministerium Qualitätsstandards für Berufsinformation, Berufsberatung und die Ausbildung von BerufsberaterInnen gemein-

sam mit der Vytautas Magnus Universität entwickelt. Diese Standards beinhalten methodische Empfehlungen für TrainerInnen und BeraterInnen sowie Richtlinien für ein Ausbildungsprogramm für BeraterInnen. Darüber hinaus wurden Tätigkeitsbeschreibungen für in der Berufsinformation und Berufsberatung tätige Personen in Form eines »Work Guides« entwickelt.

- **Polen:** In Polen wurden allgemeine Qualitätsstandards für Bildungs- und Berufsberatung innerhalb der »Klassifikation der Berufe und Spezialisierungen« erstellt (durch das Institut für Arbeit und Soziales, beauftragt vom Ministerium für Arbeit und Sozialpolitik). Diese Standards legen verbindliche Qualifikationsprofile für alle in staatlichen Einrichtungen beschäftigten BerufsberaterInnen fest. Die landesweite Anwendung dieses Ausbildungsstandards wäre bereits ein erster Schritt in Richtung Standardisierung.
- **Bulgarien:** In Bulgarien gibt es bereits eine Reihe von Standards, wie etwa den »Aktivitätsrahmen für Berufsorientierung«, Standards zur »Lizensierung von Organisationen, die Weiterbildung anbieten«, und die »Registrierung von Organisationen, die Berufsorientierung anbieten«. Darüber hinaus können sich BeraterInnen/TrainerInnen als »Internationale globale LaufbahnberaterInnen« zertifizieren lassen. Wesentlichste Herausforderung ist allerdings die landesweite Implementierung der oben genannten Standards, so insbesondere in Beratungseinrichtungen. Darüber hinaus sollte die Zertifizierung von TrainerInnen/BeraterInnen erleichtert werden, die ihre Qualifikation informell erworben haben.
- **Österreich:** In Österreich ist die Situation ähnlich wie in Polen und Bulgarien. So gibt es zahlreiche Aus- und Weiterbildungsangebote für BeraterInnen und TrainerInnen, jedoch sind diese nicht landesweit gültig. So schult das AMS seine BeraterInnen im Rahmen eines internen (Grund-)Ausbildungsprogrammes, wobei aber Berufsberatungs- und Berufsinformationseinhalte aufgrund des großen Umfangs der zu vermittelnden Inhalte bezüglich der Aufgaben und des gesamten Dienstleistungsangebotes des AMS nur einen vergleichsweise kleinen Bestandteil dieser Ausbildung ausmachen. Im Unterschied dazu müssen TrainerInnen und BeraterInnen, die im Rahmen von AMS-finanzierten Maßnahmen arbeiten, regional unterschiedliche Qualifikationsstandards erfüllen. Darüber hinaus stellt das AMS Österreich

via [www.ams-forschungsnetzwerk.at](http://www.ams-forschungsnetzwerk.at) eine Methodendatenbank sowie Methodenhandbücher für die Berufs- und Arbeitsmarktorientierung in Gruppen zur Verfügung.

- **Türkei:** In der Türkei gibt es bisher noch keine spezifischen Qualitätsstandards für Beratungsleistungen. Bisher kommen nur allgemeine Qualitätsstandards (beispielsweise TQM) in Form von QM-Zertifikaten zur Anwendung.

### 3. Qualitätsprobleme in den Partnerländern

Bedingt durch den raschen ökonomischen Wandel erlangten Berufsorientierung und berufliche Weiterbildung einen zentralen politischen Stellenwert in allen Partnerländern. Die Adaptierung an den laufend stattfindenden Wandel ist eine ständige Herausforderung für Beratungs- und Trainingseinrichtungen. So konnten ähnliche Probleme hinsichtlich der Konzeptionierung und der Implementierung von Berufsorientierung in Gruppen in den Partnerländern identifiziert werden:

- **Fehlende kohärente »Guidance Policy«:** Ein Hauptproblem in den Partnerländern ist die fehlende kohärente »Guidance Policy«. Das bedeutet, dass die angebotenen Beratungsleistungen nur in unzureichendem Maße koordiniert werden und dass zwischen nationalen Arbeitsämtern/Arbeitsagenturen und anderen – privaten und öffentlichen – Beratungsanbietern unzureichend kommuniziert wird.
- **Kommunikationsprobleme zwischen Auftraggebern und Trägereinrichtungen sowie zwischen Trägereinrichtungen und TrainerInnen/BeraterInnen bzw. zwischen BeraterInnen/TrainerInnen und KundInnen:** TrainerInnen/BeraterInnen stehen häufig vor dem Problem, dass das Trainingsdesign, das häufig durch Arbeitsämter bzw. Arbeitsagenturen vorgegeben wird, unzureichend auf KundInnenbedürfnisse eingeht. Trainingsdesigns sollten daher flexibler konzipiert sein und somit auf die KundInnenbedürfnisse abgestimmt werden können. Darüber hinaus bieten flexible Trainingskonzepte den Vorteil, motivierend auf die Arbeitsuchenden einzuwirken.
- **Das soeben angesprochene Problem der fehlenden Anpassung von Beratungsleistungen an die jeweilige Zielgruppe und deren Bedürfnisse:** Die speziellen Bedürfnisse von Älteren, Frauen nach der Karenz und Menschen mit Behinderung sollten hier besonders berücksichtigt werden. In diesem Zusammenhang sollten Beratungsleistungen auch im Hinblick auf ihre Nachhaltigkeit beurteilt werden. Die alleinige Fokussierung auf kurzfristige Erfolgsindikatoren, wie z. B. die Vermittlungsrate, ist hierbei zu vermeiden.
- **Fehlende Evaluierungen:** In den meisten Partnerländern gibt es kaum Evaluierungen von Berufsberatung bzw. Berufsorientierung in Gruppen. Laufende Evaluierungen von Maßnahmen in der Bildungs- und Berufsberatung (im Einzel- als auch im Gruppenkontext) könnten Schwächen aufdecken und zur Qualitätsverbesserung der angebotenen Dienstleistungen beitragen. Evaluierungen könnten sowohl intern als auch extern durchgeführt werden. Abgesehen vom unmittelbaren Erkenntnisgewinn könnten mittels Evaluierungen auch nationale und europäische Qualitätsstandards eingeführt werden.

- **Qualifikationsprobleme der BeraterInnen/TrainerInnen:** Beratungsleistungen sind in den Partnerländern häufig in unzureichendem Maße an den Arbeitskräftebedarf bzw. an die Trends am Arbeitsmarkt angepasst. Vielfach fehlt es BeraterInnen am nötigen Know-how über Entwicklungen und Trends am Arbeitsmarkt. Mangelndes Wissen ist in diesem Zusammenhang oft auf mangelnde Zeitressourcen der BeraterInnen für laufende Informationsrecherchen zurückzuführen, aber auch auf die Unsicherheit hinsichtlich der Informationsbewertung. Andere strukturelle Probleme stellen beispielsweise die häufige Unterbezahlung der BeraterInnen, die fehlende Supervision und Weiterbildung sowie die unbezahlte Vor- und Nachbereitung von Trainingsmaßnahmen dar.

### 4. Wesentliche Forderungen hinsichtlich Qualitätsverbesserung

- Anbieter von Berufsberatung und Berufsorientierung in Gruppen sollten »Job Descriptions« sowie Anforderungsprofile für BerufsorientierungstrainerInnen sowie BerufsberaterInnen formulieren (z. B. Kenntnisse über den Arbeitsmarkt, Kenntnisse hinsichtlich Gruppendynamik).
- Das Wissen, die Erfahrungen und das Know-how von BerufsorientierungstrainerInnen sollten in die Planung von Maßnahmen einbezogen werden.
- Im Hinblick auf Kooperations- und Koordinationsprobleme im Rahmen von Beratungsleistungen in den teilnehmenden Partnerländern sollten nationale Koordinationszentren (wie derzeit etwa in Polen) ins Leben gerufen werden. Diese sollten einerseits das Beratungsangebot von Schulen, Universitäten und Arbeitsämtern bzw. Arbeitsagenturen koordinieren und andererseits eine nationale »Guidance Strategy« implementieren (welche in den GuideMe!-Partnerländern allerdings noch nicht besteht).
- Beratungsleistungen sollten flexibel konzipiert werden, um diese an spezifische Zielgruppenbedürfnisse und den Wandel am Arbeitsmarkt anpassen zu können. Die Erfahrung der BerufsberaterInnen und das BeratungskundInnen-Feedback sollten auch dazu verwendet werden, Anpassungen der Trainingsdesigns vorzunehmen. KundInnen sollten auch die Möglichkeit haben, hinsichtlich ihrer Teilnahme an Trainingsmaßnahmen mitbestimmen zu können – was sich wiederum positiv auf ihre Motivation auswirkt.
- Kontinuierliche und systematische Evaluation von Beratungsleistungen ist Voraussetzung für »High-Quality-Guidance«. In Polen wurde in diesem Zusammenhang eine »Evaluationsskala für die Qualität in der Berufsberatung« entwickelt (Augustyn Bańka, Nicolaus Copernicus Universität), die die Fähigkeiten und Schwächen von BeraterInnen und TrainerInnen misst. Ein ähnliches Tool wurde im Rahmen des Leonardo-da-Vinci-Projektes MEVOC (bzw. ECGC) durch das in Österreich beheimatete Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (ibw; [www.ibw.at](http://www.ibw.at)) entwickelt.
- Auftraggeber von Beratungsleistungen sollten Supervision und Weiterbildung für TrainerInnen und BeraterInnen in die finanzielle Planung kontinuierlich einbeziehen.

**Guide me!**

**Internationale Qualitätssicherung für Berufsorientierung im Gruppensetting**

Education and Culture DG  
Lifelong Learning Programme

**GuideMe! Internationale Qualitätssicherung für Berufsorientierung im Gruppensetting**

Das Projekt GuideMe! 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](http://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.

Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert.  
Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung (Mitteilung) trägt allein der Verfasser;  
die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.

Logos: bf a i, AMS (Arbeitsmarktservice Österreich), bmask (BUNDESMINISTERIUM FÜR ARBEIT, SOZIALES UND KONSUMENTENSCHUTZ)

## Aktuelle Publikationen der Reihe »AMS report« ...



### AMS report 74

*Nadja Bergmann, Claudia Sorger, Petra Wetzel*

#### Aktive Arbeitsmarktpolitik im Brennpunkt XII: »Ich wollte die Chance zur Ausbildung nutzen, um nicht ein Leben lang Hilfsarbeit zu machen«

Befragung von FEM-Implacement-Teilnehmerinnen in Oberösterreich

ISBN 978-3-85495-254-6



### AMS report 75

*Volker Eickhoff, Reinhold Gaubitsch, Gunter Nowak*  
**Bildungs- und Berufsberatung in Österreich**

ISBN 978-3-85495-255-4



### AMS report 76

*Günter Nowak*

#### Monitoring Matura

Empirische Erhebungen zur Bildungs- und Berufswahl von österreichischen MaturantInnen

ISBN 978-3-85495-256-2



### AMS report 78

*Karin Steiner, Andrea Poschalko*

#### Kompetent in Bildungs- und Berufsberatung

Eine exemplarische Synopse nationaler und internationaler Aktivitäten zur Kompetenzentwicklung von Bildungs- und BerufsberaterInnen

ISBN 978-3-85495-258-9

---

## Aktuelle Publikationen der Reihe »AMS report« ...



### AMS report 79

*Eva Heckl, Andrea Dorr, Céline Dörflinger,  
Christina Enichlmair*

#### **Arbeitsmarktintegration jugendlicher Problemgruppen**

Internationale Good-Practice-Beispiele

ISBN 978-3-85495-259-7



### AMS report 80

*Wolfgang Bliem, Silvia Weiß, Gabriele Grün*

#### **AMS Standing Committee on New Skills**

Bericht über die Ergebnisse der  
SpezialistInnengruppen

ISBN 978-3-85495-447-6

---

## **www.ams-forschungsnetzwerk.at**

... ist die Internet-Adresse des AMS Österreich für die Arbeitsmarkt-, Berufs- und Qualifikationsforschung

### **Für Rückfragen zu GuideMe!**

Mag.<sup>a</sup> Karin Steiner

abif – analyse, beratung und interdisziplinäre forschung

Einwanggasse 12/5, 1140 Wien

Tel.: 01 5224873, Fax: 01 5224873-77

E-Mail: [office@abif.at](mailto:office@abif.at), Internet: [www.abif.at](http://www.abif.at)

Die Publikationen der Reihe AMS info können als pdf über das AMS-Forschungsnetzwerk abgerufen werden. Ebenso stehen dort viele weitere interessante Infos und Ressourcen (Literaturdatenbank, verschiedene AMS-Publikationsreihen, wie z. B. AMS report oder AMS-Qualifikationsstrukturbericht, u. v. m.) zur Verfügung.

**[www.ams-forschungsnetzwerk.at](http://www.ams-forschungsnetzwerk.at)** oder  
**[www.ams.at](http://www.ams.at)** – im Link »Forschung«

Ausgewählte Themen des AMS info werden als Langfassung in der Reihe AMS report veröffentlicht. Der AMS report kann direkt via Web-Shop im AMS-Forschungsnetzwerk oder schriftlich bei der Communicatio bestellt werden.

### **AMS report Einzelbestellungen**

€ 6,- inkl. MwSt., zuzügl. Versandkosten

### **AMS report Abonnement**

12 Ausgaben AMS report zum Vorzugspreis von € 48,- (jeweils inkl. MwSt. und Versandkosten; dazu kostenlos: AMS info)

**Bestellungen und Bekanntgabe von Adressänderungen bitte schriftlich an: Communicatio – Kommunikations- und PublikationsgmbH, Steinfeldgasse 5, 1190 Wien, E-Mail: [verlag@communicatio.cc](mailto:verlag@communicatio.cc), Tel.: 01 3703302, Fax: 01 3705934**

P. b. b.

Verlagspostamt 1200, 02Z030691M