

## **Synthesebericht – Die Qualitäts- situation der Berufsorientierung im Gruppensetting in ausgewählten europäischen Ländern**

Projektmanagement: Karin Steiner

Verfasserin: Ruth Kasper

Projekt: GuideMe!  
[www.guideme.at](http://www.guideme.at)

Datum: Juni 2010

## Inhalt

1	Einleitung	3
2	Executive summary	3
3	Angebote im Zuständigkeitsbereich der Berufsorientierung im Gruppensetting	5
4	Anbieter von Berufsorientierungsmaßnahmen	6
5	Organisationen, die Trainingsmaßnahmen durchführen	7
5.1	Setting und Inhalt der Berufsorientierungsmaßnahmen	9
5.2	Geforderte Grundausbildung und Weiterbildung von TrainerInnen	10
5.3	Von den Trainingseinrichtungen geforderte Qualitätszertifikate	12
6	Qualitätsprogramme in der Fort- und Weiterbildung im Gruppensetting	13
6.1	Qualitätssituation in der Berufsorientierung im Gruppensetting	14
6.2	Bestehende Probleme auf der System- und Metaebene	15
6.3	ExpertInnenvorschläge zur Verbesserung der Qualitätssituation	15
7	Bestehende Qualitätsstandards in der Berufsorientierung im Gruppensetting	16
8	Qualitätsbemühungen oder individuelle Qualitätsprogramme von Initiatoren, Trainingseinrichtungen oder TrainerInnenorganisationen	17

## 1 Einleitung

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 soll eine Grundlage für gemeinsame EU-Qualitätskriterien der Berufsorientierung geschaffen und in neuen Partnerländern (Österreich, Türkei, Griechenland, Bulgarien, Litauen und Polen) angewendet werden.

Zu Beginn beschrieben alle GuideMe!-Partnerländer in einem Bericht die Situation der Berufsorientierung in ihren Ländern. Das Ziel dieses Syntheseberichts ist es, diese Länderberichte zusammenzufassen und Gemeinsamkeiten und Unterschiede sowie zukünftige Herausforderungen in der Berufsorientierung in allen Partnerländern festzustellen.

## 2 Executive summary

In den folgenden Kapiteln wird ein Überblick über die Qualitätssituation in den GuideMe!-Partnerländern geboten. Zudem werden die wichtigsten Qualitätsprogramme in Bezug auf Berufsorientierungsmaßnahmen und -trainerInnen beschrieben sowie die fortlaufenden Bestrebungen, die Qualitätssituation in den jeweiligen Ländern zu verbessern. Zum Schluss werden die größten Herausforderungen und Qualitätsprobleme, die noch gelöst werden müssen, besprochen.

Folgende Länder nehmen am Projekt teil: Österreich, Bulgarien, Griechenland, Litauen, Polen und die Türkei. Die Qualitätssituation in diesen Ländern ist sehr heterogen. Das gilt auch für die bestehenden Qualitätsprogramme und Qualitätsstandards. Dennoch können einige Gemeinsamkeiten festgestellt werden:

- Allgemeine Qualitätsstandards (im Sinne von landesweit angewandten Standards) für Berufsorientierungsmaßnahmen und -angebote im Gruppensetting sind nicht vorhanden. In den meisten Ländern werden Qualitätsstandards nur für öffentliche Beratungseinrichtungen erstellt.
- Nationale öffentliche Arbeitsverwaltungen spielen eine sehr wichtige Rolle als Initiatoren und Anbieter von Berufsorientierungsmaßnahmen (und Trainingsmaßnahmen). In Polen ist das nationale Arbeitsamt zum Beispiel sogar der ausschließliche Initiator von Berufsorientierungsmaßnahmen. Öffentliche Arbeitsämter bieten eine Vielzahl von Dienstleistungen und Trainings für verschiedene Zielgruppen wie zum Beispiel Arbeitslose, junge/ältere Arbeitslose im Besonderen, MigrantInnen, Frauen, Menschen mit Behinderungen etc. in verschiedenen Settings (Einzel- und Gruppensetting im Training und in der Berufsorientierung/-beratung, virtuelle Beratung). Berufsorientierung wird auf lokaler und regionaler Ebene durch die lokalen Geschäftsstellen der Arbeitsämter angeboten.

Zusätzlich zu den beruflichen Trainingsmaßnahmen bieten viele Arbeitsämter Motivations- und Aktivierungskurse (wie in Bulgarien, Polen und in der Türkei) sowie Orientierungskurse (z.B. Österreich) an. In einigen Ländern schreiben die nationalen Arbeitsämter sowie Ministerien Trainings- und Beratungsmaßnahmen aus, die daraufhin von verschiedenen öffentlichen und privaten Einrichtungen durchgeführt werden.

- Was die Ausbildung von TrainerInnen und BeraterInnen betrifft, unterscheiden sich die verlangten Ausbildungsstandards von Land zu Land, auch je nachdem ob einE TrainerIn/BeraterIn für öffentliche oder private Beratungsanbieter arbeitet. Auf jeden Fall verlangen die meisten Partnerländer von BerufsorientierungstrainerInnen/BerufsberaterInnen formale Qualifikationen sowie praktische Arbeitserfahrung. Neben den erforderlichen Spezialkenntnissen und der Arbeitserfahrung gewinnen Schlüsselkompetenzen sowie soziale und psychologische Kompetenzen der TrainerInnen/BeraterInnen an Bedeutung.
- In immer mehr Ländern werden Studienprogramme angeboten, die sich auf Berufsberatung (und berufliche Weiterbildung) spezialisieren. Einige Universitäten bieten auch Studienprogramme in Pädagogik, Psychologie etc. mit einer Spezialisierung auf Berufsberatung und berufliche Weiterbildung. Spezielle Studienprogramme auf Hochschulebene werden in einigen Partnerländern wie Litauen, Griechenland und der Türkei immer wichtiger, wo Masterstudien oder sogar Postgraduale Studiengänge (Polen) eingeführt wurden.
- Aufgrund des schnellen wirtschaftlichen Wandels sind Berufsausbildung und Berufsorientierung in allen Partnerländern zu einem politischen Hauptthema geworden. Heute ist die Anpassung an die ständigen Veränderungen auf dem Arbeitsmarkt die größte Herausforderung für Anbieter von Weiterbildung und Berufsorientierung.

Was die Konzeptualisierung und Umsetzung von Berufsorientierungsmaßnahmen betrifft, konnten in den Partnerländern einige ähnliche Probleme festgestellt werden:

- Kommunikationsprobleme zwischen Initiatoren von Berufsorientierungsmaßnahmen und den durchführenden Trainingseinrichtungen stellen ein häufiges Problem dar, wie auch die Kommunikation zwischen Trainingseinrichtungen und TrainerInnen/BeraterInnen und zwischen BeraterInnen und KlientInnen/TeilnehmerInnen. TrainerInnen/BeraterInnen stehen oft vor dem Problem, dass die Bedürfnisse der TeilnehmerInnen nicht genügend in das Trainingsdesign eingebunden wurden, das von den Initiatoren der Berufsorientierungsmaßnahmen (oft Arbeitsämter) bestimmt wird. Trainingskonzepte sollten flexibler sein, so dass die Bedürfnisse der TeilnehmerInnen berücksichtigt werden können. Trainings, die an die Bedürfnisse der KlientInnen und deren derzeitige Situation angepasst sind, werden auch eine positive Auswirkung auf ihre Motivation haben.
- In den meisten Partnerländern mangelt es an Evaluationen der durchgeführten Berufsorientierungsmaßnahmen. Eine fortlaufende und zielorientierte Evaluation von Beratungsangeboten muss ermöglicht werden, um Schwachstellen festzustellen und um die Qualität der Angebote zu verbessern. Evaluation sollte intern und extern durchgeführt werden. Außerdem beinhaltet die Qualitätskontrolle letzten Endes auch die Umsetzung von nationalen – und europäischen – Qualitätsstandards. Die EU bildet einen wichtigen Rahmen für die Standardisierung und Umsetzung von Qualitätsstandards in allen europäischen Ländern, indem sie bestimmte Qualitätspläne anbietet.

- Beratungsangebote sind oft nicht ausreichend auf die Anforderungen und Trends des Arbeitsmarkts abgestimmt.

(Die erwähnten Kritikpunkte werden ausführlich in Kapitel 6.2. „Bestehende Probleme auf System- und Metaebene“ besprochen.)

### **3 Angebote im Zuständigkeitsbereich der Berufsorientierung im Gruppensetting**

In den meisten Partnerländern wird Berufsorientierung von verschiedenen Einrichtungen durchgeführt (wie in Österreich, Bulgarien, Litauen, Griechenland und der Türkei). Die öffentlichen Arbeitsämter spielen in den meisten Partnerländern eine entscheidende Rolle und ihre Aktivitäten werden gewöhnlicherweise von nationalen Gesetzen festgelegt und geregelt. Berufsberatung in Polen wird sogar ausschließlich über nationale Gesetze durch das Ministerium für Arbeit und Sozialpolitik beziehungsweise das Ministerium für Wissenschaft und Hochschulwesen organisiert und geregelt.

In Litauen wird Berufsorientierung in zwei getrennten Berufsfeldern organisiert – Berufsinformation wird hauptsächlich von PädagogInnen und LehrerInnen angeboten und Berufsberatung wird vor allem von LaufbahnberaterInnen und PsychologInnen durchgeführt.

Die Hauptanbieter von Beratungsdiensten in Bulgarien sind die Nationale Beschäftigungsagentur mit ihren landesweiten Geschäftsstellen sowie private Beratungszentren und -agenturen. Berufsorientierung für Kinder und junge Menschen wird von den Career Centers der Universitäten angeboten und von pädagogischen BeraterInnen, die in Sekundar- und Berufsschulen arbeiten. Aufgrund der hohen Arbeitslosenquote verfolgt Berufsorientierung in Bulgarien hauptsächlich das Ziel, Personen zu motivieren und aktivieren, damit sie sich selbstständig am Arbeitsmarkt orientieren und die für ihre berufliche Entwicklung relevanten Trainingsmaßnahmen wählen können. Gemäß dem „Gesetz zur Beschäftigungsförderung“ hat Berufsberatung hauptsächlich drei Dienstleistungen zu erbringen: Berufsorientierung (größtenteils für SchülerInnen und ihre Berufswahl und Karriereentwicklung), berufliche Weiterbildung und Ausbildung.

In Griechenland gibt es zwei wichtige Berufsberatungseinrichtungen, und zwar das „Nationale Ressourcenzentrum für Berufsorientierung“, das als ausführendes Organ der Regierung dient, und das „Nationale System zur Verbindung von Berufsausbildung und Beschäftigung“, das alle Arten von Aktivitäten, die mit Berufsorientierung zu tun haben, koordiniert. Zusammen mit dem Bildungsministerium und dem Ministerium für Arbeit und Soziale Sicherheit sind diese beiden Organisationen verantwortlich für die Entwicklung von, die Aufsicht über und die Kontrolle von Berufsorientierungsmaßnahmen in Griechenland.

Die türkische Arbeitsverwaltung ISKUR ist hauptsächlich für die Organisation von Berufsorientierungs- und Trainingsmaßnahmen in der Türkei zuständig und bietet Berufsorientierung in ihren regionalen Büros an, die im ganzen Land eingerichtet wurden. ISKUR bietet Beratung zur Arbeitssuche und Informationen zu Arbeitsvermittlung, Stellenanzeigen, Arbeitsmarktanalyse, Berufsausbildung und Berufsberatung. Außerdem bietet sie einige aktivierende Arbeitsmarktprogramme an, um Arbeitslose in den Arbeitsmarkt zu (re)integrieren. ISKUR bietet auch Beratung und Trainings für bestimmte Zielgruppen wie Menschen mit Behinderung, junge

Arbeitslose und Frauen an. Berufsorientierung für Jugendliche und Kinder wird ausschließlich vom Bildungsministerium organisiert und angeboten.

In Österreich bieten einige private und öffentliche Einrichtungen (z.B. politische Parteien, Gewerkschaften und die Arbeiterkammer) einer Vielzahl von Zielgruppen (Arbeitslose unterschiedlichen Alters, MigrantInnen, Menschen mit Behinderung etc.) Berufsorientierung und Trainings an. Der Hauptinitiator und -förderer von Berufsorientierungsmaßnahmen ist das Österreichische Arbeitsmarktservice (AMS). Auf Bundesebene ist das Bundesministerium für Unterricht, Kunst und Kultur zuständig für die Organisation der Erwachsenenbildung. Auf regionaler Ebene gibt es ein Netzwerk von zuständigen Regierungseinrichtungen, wobei vom AMS eingerichtete regionale Berufsinformationszentren eine sehr wichtige Rolle spielen.

#### **4 Anbieter von Berufsorientierungsmaßnahmen**

Wie bereits erwähnt, sind öffentliche Arbeitsverwaltungen die Hauptinitiatoren von Berufsorientierungsmaßnahmen in allen GuideMe!-Partnerländern. Normalerweise arbeiten diese mit ihren zahlreichen Geschäftsstellen sowohl auf Bundesebene als auch auf lokaler Ebene und bieten eine große Bandbreite von Berufsorientierungsdienstleistungen wie Berufsinformationen, Informationen zum Arbeitsmarkt, zu Berufsausbildung, zu Aktivierungsmaßnahmen sowie Beratung (im Einzelgespräch und im Gruppensetting). Die Situation in Polen ist ziemlich außergewöhnlich – die staatlichen Behörden des Ministeriums für Arbeit und des Bildungsministeriums sind die *ausschließlichen* Initiatoren und Organisatoren von Beratungsaktivitäten.

In Litauen kann man zwischen zwei wichtigen Berufsorientierungsangeboten unterscheiden, die von mehreren öffentlichen Einrichtungen wie dem Ministerium für Soziale Sicherheit und Arbeit, der Litauischen Behörde für arbeitsmarktorientierte Berufsbildung, der Abteilung für Statistik und dem Komitee zur Entwicklung der Informationsgesellschaft der litauischen Regierung sowie den Gemeinden im ganzen Land initiiert und organisiert werden. Die zwei Hauptanbieter von Berufsberatung sind die Berufsberatungsstationen, welche über Studien- und Arbeitsmöglichkeiten im In- und Ausland informieren, und die Berufsberatungszentren, die verschiedene Beratungsdienstleistungen anbieten. Alle Berufsberatungsangebote werden vom Litauischen Rat für Berufsbildung koordiniert, der sich unter anderem aus dem Minister für Bildung und Wissenschaft und dem Minister für Soziale Sicherheit und Arbeit zusammensetzt.

Ähnlich wie in Litauen wird in Griechenland Berufsorientierung im Bildungs- und im Beschäftigungssektor angeboten. In ersterem wird Berufsorientierung von den „Karriere- und Beratungszentren“ (gesetzlich geregelt) organisiert, die unter der Aufsicht des Bildungsministeriums stehen. Im Beschäftigungssektor ist die „Organisation für die Beschäftigung des Arbeitskräftepotentials“ der Hauptanbieter von beruflichen Weiterbildungsprogrammen (und sorgt für deren Anpassung an die sich ändernden Anforderungen des Arbeitsmarktes).

Die Situation in Bulgarien ist ziemlich ähnlich – der Hauptanbieter von Berufsorientierung ist die Nationale Beschäftigungsagentur, die in ihren Geschäftsstellen in verschiedenen Regionen Berufsorientierung und Trainings anbietet (auf lokaler Ebene arbeitet die Agentur mit den Gemeinden zusammen). Außerdem bieten einige private Berufsorientierungszentren Training und Beratung an. Die Agentur plant und bietet Trainings-, Beratungs- und Aktivierungsmaßnahmen (sowohl für beschäftigte als auch für arbeitslose Personen). Alle Berufsorientierungsmaßnahmen beruhen auf der

Beschäftigungspolitik der Regierung, die vom nationalen „Rat für Kooperation“ überwacht werden. Beschäftigungs- und Beratungspolitik beruht in Bulgarien auf einem jährlichen Aktionsplan, der vom Ministerium für Arbeit und Sozialpolitik gemäß den Trends und Anforderungen des bulgarischen Arbeitsmarkts entwickelt wird. Das Ministerium für Bildung und Wissenschaft koordiniert und kontrolliert die Umsetzung des Plans. Eine weitere wichtige Einrichtung ist die Nationale Agentur für berufliche Aus- und Weiterbildung, die Aktivitäten im Bereich der beruflichen Aus- und Weiterbildung bewilligt und die beteiligten Einrichtungen koordiniert.

In der Türkei sind das Bildungsministerium und die öffentliche Arbeitsverwaltung ISKUR die Hauptinitiatoren von Berufsorientierungsmaßnahmen. ISKUR ist dem Ministerium für Arbeit und soziale Sicherheit und dem Ministerium für Nationale Bildung unterstellt. ISKUR richtete im ganzen Land Geschäftsstellen ein und bietet drei Hauptdienstleistungen: Vermittlung von Arbeitssuchenden; Informationen über den Arbeitsmarkt, persönliche Beratung und Informationen über Versicherungsleistungen für Arbeitslose; sowie Berufsberatung und Berufsausbildung. ISKUR bietet auch besondere Dienstleistungen und Informationen für StudentInnen und Jugendliche an. Weitere wichtige Zielgruppen von ISKUR sind Menschen, die gerade ins Arbeitsleben eintreten, Menschen, die ihren Beruf wechseln möchten, sowie (Langzeit)Arbeitslose und Menschen, die ihre Berufsqualifikationen ausbauen wollen.

Wie in der Türkei und in Bulgarien ist auch in Österreich das Arbeitsmarktservice mit seinen lokalen Geschäftsstellen der Hauptanbieter von Berufsorientierung, der Informationen und Beratungsdienstleistungen direkt und indirekt durch eine Reihe von gewinnorientierten und gemeinnützigen Organisationen anbietet. Eine weitere wichtige Maßnahme sind die sechswöchigen Orientierungskurse für Arbeitslose, in denen sie ihre eigenen Interessen und Kompetenzen analysieren und für die Zukunft einen Karriere/Trainingsplan erstellen. Andere öffentliche Einrichtungen, die Beratung anbieten, sind die Wirtschaftskammer (insbesondere Berufs- und Ausbildungsinformation und Beratungsdienste), die Arbeiterkammer, die Information zu Weiterbildung und persönliche Beratung bietet, und die Industriellenvereinigung (diese bietet vor allem den Mitgliedern Weiterbildung in diesem spezifischen Berufsfeld), zudem Kirchen, politische Parteien, Bundesländer und Gemeinden und private/staatliche Einrichtungen der Erwachsenenbildung wie das Wirtschaftsförderungsinstitut (WIFI) und das Berufsförderungsinstitut (bfi).

## **5 Organisationen, die Trainingsmaßnahmen durchführen**

In den meisten Partnerländern sind die öffentlichen Arbeitsverwaltungen die wichtigsten Organisatoren und Anbieter von Trainingsmaßnahmen (wie in Litauen, Bulgarien, Polen, Österreich). Entweder bieten diese direkt Trainings an, indem sie TrainerInnen anstellen, oder schreiben Trainings aus (z.B. in Österreich, Bulgarien). Was die Zielgruppen betrifft, bieten Trainingsanbieter in allen Partnerländern Trainings für verschiedene Zielgruppen an (junge Menschen, ältere Arbeitslose, Menschen mit Behinderungen, MigrantInnen etc.)

Die „Litauische Behörde für arbeitsmarktorientierte Berufsbildung“ bietet in sieben Niederlassungen in den größten Städten Litauens Training und Beratung an. Es werden Beratung und Trainings für verschiedene Zielgruppen sowie Programme zur Arbeitsmarktintegration, Angebote zur Karriereplanung und -entwicklung angeboten. Das „Litauische Arbeitsamt“ bietet Berufsberatung sowie Berufsorientierung an und vermittelt Menschen auf der Suche nach psychologischer Beratung an die zu-

ständigen Einrichtungen. Andere Einrichtungen wie die „Litauische Kammer für technisch-kreative Arbeit von Studenten“ bietet Material für Berufsberatung und -orientierung sowie relevante Publikationen über Berufsmöglichkeiten in verschiedenen Sektoren. Außerdem arbeiten PsychologInnen und SozialpädagogInnen in Sekundarschulen und Universitäten in ganz Litauen, um SchülerInnen/StudentInnen bei der Karriereplanung zu unterstützen.

In Polen bieten verschiedene Einrichtungen Berufsberatung und Trainings in den regionalen Geschäftsstellen der öffentlichen Arbeitsverwaltung an sowie in öffentlichen und privaten Arbeits- und Personalvermittlungsagenturen, Berufsberatungsstellen und Leiharbeitsagenturen. Andere Einrichtungen sind der Polnische Verband der Arbeitgeber, Vereine der Arbeitslosen und Nichtregierungsorganisationen. Nach polnischem Gesetz sollten diese Einrichtungen Informationen zu Berufsprofilen, zur aktuellen Situation auf dem Arbeitsmarkt und zu Ausbildungs- und Weiterbildungsmöglichkeiten bieten. Arbeitssuchende können in den oben genannten Einrichtungen auch ihre berufliche Eignung und Interessen testen sowie ihre Eignung für bestimmte Berufe oder Arbeitsbereiche analysieren lassen. Die Einrichtungen bieten auch Gruppenberatungen für Arbeitslose und unterstützen ArbeitgeberInnen/Unternehmen bei der Wahl der BewerberInnen.

In Bulgarien kann zwischen Einrichtungen, die Beratung und Training anbieten, und Einrichtungen, die nur Information anbieten, unterschieden werden. Die meisten dieser – Regierungs- und privaten - Einrichtungen bieten sowohl Beratung als auch Trainings an wie die „Zentren für Information und Berufsorientierung“, die Berufsorientierung und berufliche Weiterbildung für verschiedene Zielgruppen durchführen. Die Career Centers der Universitäten bieten Berufsorientierung besonders für StudentInnen an (einschließlich Information über Stellenangebote und Praktikumsprogramme, über Trends auf dem Arbeitsmarkt etc.). Die Geschäftsstellen der Nationalen Beschäftigungsagentur schreiben ihre Trainings aus und bieten Beratung für Arbeitslose sowie Job-Matching (Zuordnung von Qualifikationen zu verfügbaren Arbeitsstellen) an. Abgesehen davon bieten auch private Personalagenturen, die für ihre Tätigkeiten eine formale rechtliche Erlaubnis benötigen, Arbeitssuchenden (in Gruppen und einzeln) Informationen, Beratung und psychologische Unterstützung. Die Career Centers der Universitäten bieten Beratungen für StudentInnen (Entwicklung von Kompetenzen der Beschäftigungsfähigkeit, Eignungsbeurteilung etc.).

Der Hauptanbieter von Berufsberatung und beruflicher Weiterbildung in der Türkei ist die öffentliche Arbeitsverwaltung ISKUR, und abgesehen davon bieten verschiedene private Einrichtungen, wie zum Beispiel KAR-DER („Vereinigung für Karriereberatung und Personalentwicklung), Gewerkschaften, karitative Einrichtungen und Handelsbeziehungsweise Industriekammern Trainings an. Private gemeinnützige Trainingseinrichtungen haben eine wichtige Funktion, da sie Trainings durchführen, die von der türkischen Arbeitsverwaltung ausgeschrieben werden.

Ähnlich wie in der Türkei und in Bulgarien, schreiben das Österreichische Arbeitmarktservice und das Österreichische Ministerium für Unterricht, Kunst und Kultur Trainings aus. Mehrere private und öffentliche Trainingseinrichtungen führen in Österreich Berufstrainings durch. Das AMS selbst bietet Beratung für Arbeitslose. Weitere Trainingsanbieter sind die Österreichische Wirtschaftskammer mit ihren „Wirtschaftsförderungsinstituten“ (WIFI) und die Arbeiterkammer, die kostenlos

Berufsorientierung und -beratung anbietet (in Kooperation mit der Österreichischen Gewerkschaft).

In Griechenland wird Berufsbildung in zwei große Bereiche unterteilt: berufliche Erstausbildung und berufliche Weiterbildung. Im Wesentlichen ist das Ministerium für Bildung und Religiöse Angelegenheiten für die berufliche Erstausbildung zuständig, mehrere (öffentliche und private) „Institute für Berufsausbildung“ führen Trainings im Rahmen des „Nationalen Systems der beruflichen Bildung und Ausbildung“ durch. Sie bieten Berufsbildung in verschiedenen Bereichen an (IT, Management etc.). Berufliche Weiterbildung wird in Griechenland von verschiedenen Einrichtungen durchgeführt, die unter der Aufsicht verschiedener Ministerien stehen, wie zum Beispiel von den (öffentlichen und privaten) „Zentren für Berufsausbildung“, die vom Nationalen Zentrum für die Akkreditierung beruflicher Weiterbildungseinrichtungen akkreditiert werden. Hauptziel der beruflichen Weiterbildung ist es, die Fähigkeiten der Arbeitssuchenden aufzufrischen und auszubauen.

Eine weitere wichtige Einrichtung ist das „Pädagogische Institut für Menschen mit besonderen Bedürfnissen“, das Beratungsdienste besonders für Menschen mit Behinderungen anbietet. An den so genannten „Schulen der zweiten Chance“ können junge Erwachsene (zwischen 18 und 30 Jahren), welche die Schule abgebrochen haben, einen Schulabschluss machen. Abschließend sollte angemerkt werden, dass die Umsetzung von Beratungsangeboten in Schulen ein wichtiges politisches Thema in Griechenland ist.

### **5.1 Setting und Inhalt der Berufsorientierungsmaßnahmen**

In allen Partnerländern wird Berufsorientierung sowohl im Einzel- als auch im Gruppensetting angeboten. Die Beratungsmaßnahmen verfolgen auch in allen Ländern dasselbe Ziel: Bereitstellung von Information über den Arbeitsmarkt, bestimmte Arbeitsbereiche und/oder Berufe, Unterstützung der KlientInnen bei der Vorbereitung von Bewerbungsgesprächen und Bewerbungsunterlagen, Testen der persönlichen Eignung und Fähigkeiten und wenn nötig das Vorschlagen von (beruflicher) Weiterbildung.

In Litauen wird sowohl Einzel- als auch Gruppencoaching durchgeführt. Die wichtigsten Themen in der Beratung sind berufliche Entwicklung und Berufswechsel, Methoden der Arbeitssuche, Vorbereitung auf Bewerbungsgespräche und Vorbereitung der relevanten Unterlagen, sowie Beurteilung der persönlichen Fähigkeiten, Neigungen und Kompetenzen. Außerdem werden psychologische Aktivierungsprogramme, sozial-psychologische Rehabilitation und Programme zur Arbeitsmarktintegration durchgeführt. Diese Programme ermutigen die TeilnehmerInnen, ihre Wünsche und Ziele zu reflektieren, Methoden der emotionalen Selbstkontrolle zu entwickeln und ihre sozialen Kompetenzen (Kommunikation etc.) zu verbessern.

Wie in Litauen wird Berufsorientierung in Polen im Einzel- und im Gruppensetting durchgeführt und verfolgt ähnliche Ziele: Ermittlung der beruflichen Interessen und Veranlagungen der KlientInnen, Job-Matching anhand von lokalen, regionalen, nationalen und internationalen Informationsressourcen und Bereitstellung von Informationen über Arbeitsmöglichkeiten in verschiedenen Wirtschaftssektoren. Es gibt spezifische Angebote für Menschen ohne Erfahrung mit Arbeitssuche, für Langzeitarbeitslose (zum Beispiel die so genannten „Aktivierungssitzungen“ für

Menschen, die ihre Motivation verloren haben) und für Menschen mit einer langen Berufsunterbrechung.

In Bulgarien bietet die Nationale Beschäftigungsagentur in ihren Geschäftsstellen im ganzen Land Berufsorientierung und -information im Einzel- und Gruppensetting an. Die Agentur führt auch Motivationstrainings für Arbeitssuchende durch (die Dauer eines Motivationskurses liegt zwischen 30 Stunden als Teil eines Berufstrainings und 120 Stunden in einem separaten Training). In Bulgarien gibt es wenig Nachfrage nach Einzelberatungen.

Wie bereits im vorherigen Kapitel erwähnt wurde, wird Berufsorientierung in Griechenland im Bildungs- und im Beschäftigungssektor getrennt angeboten. In jedem Sektor bieten unterschiedliche Einrichtungen Berufsorientierung an. Die öffentlichen „Karriere- und Beratungszentren“ bieten direkt Beratung im Einzel- und Gruppensetting an und unterstützen darüber hinaus KarriereberaterInnen an Schulen, die selbst mit Einzelpersonen und Gruppen arbeiten. Im Beschäftigungssektor bieten die „Zentren zur Förderung der Beschäftigung“ Berufsorientierung im Einzel- und Gruppensetting an und ihre Hauptzielgruppe sind arbeitslose Menschen. Abgesehen davon bieten die folgenden öffentlichen Einrichtungen Berufsorientierung im Einzel- und Gruppensetting an: Informationsbüros für Arbeitslose und Unternehmen, die Information über Berufsmöglichkeiten bieten, das Informationsbüro für Arbeitslose und Unternehmen des Allgemeinen Gewerkschaftsbund Griechenlands und Informationseinrichtungen der lokalen Regierung.

Die Hauptinitiatoren von Berufsorientierung in der Türkei, das Ministerium für Nationale Bildung sowie die öffentliche Arbeitsverwaltung ISKUR bieten Berufsorientierung sowohl im Einzel- als auch im Gruppensetting und für verschiedene Zielgruppen wie Arbeitslose, Frauen, Menschen mit Behinderungen und junge arbeitslose Menschen. Große Unternehmen bieten ihren MitarbeiterInnen betriebsintern Beratung an.

In Österreich wird Einzel- und Gruppenberatung kombiniert: Personen, die Berufsorientierungsmaßnahmen besuchen, nehmen an Einheiten im Plenum teil, in denen die TrainerInnen mit der ganzen Gruppe arbeiten, und bekommen Einzelcoaching, in dem der/die TrainerIn mit einem Teilnehmer/einer Teilnehmerin persönlich arbeitet. Das Arbeitsmarktservice bestimmt die Anzahl der TeilnehmerInnen in Berufsorientierungs- oder Aktivierungsmaßnahmen, die in Gruppen von ca. 10–15 Personen durchgeführt werden. Abgesehen davon wird „virtuelle Beratung“ über das Internet immer mehr in Anspruch genommen (die virtuelle Beratung bietet Interessens- und Stärkentests sowie Tests, die individuelle Berufsprofile identifizieren).

## 5.2 Geforderte Grundausbildung und Weiterbildung von TrainerInnen

In den Partnerländern gibt es große Unterschiede zwischen den geforderten Qualifikationen von BeraterInnen. In Bulgarien, Polen und Griechenland haben die meisten TrainerInnen/BeraterInnen einen akademischen Abschluss. Zusätzlich wird immer Arbeitserfahrung im Training/in der Beratung verlangt. In Österreich und in Litauen gibt es verschiedene (nicht-universitäre) Ausbildungsprogramme für TrainerInnen/BeraterInnen: In Österreich legt der Hauptanbieter von Berufsorientierung und Trainings, das österreichische Arbeitsmarktservice, Qualifikationsstandards für alle TrainerInnen/BeraterInnen fest, die für das AMS arbeiten. Diese Standards beinhalten Anforderungen hinsichtlich der theoretischen und praktischen Ausbildung von

TrainerInnen/BeraterInnen. In den letzten Jahren wurden in einigen Ländern (z.B. Litauen, Polen, Bulgarien) postgraduale Studienprogramme für berufliche Aus- und Weiterbildung eingerichtet.

Die verschiedenen Programme im litauischen „Verzeichnis für Studien- und Ausbildungsprogramme“ decken alle relevanten Aspekte der Ausbildung von TrainerInnen/BeraterInnen ab. Die TeilnehmerInnen lernen, berufliche Tätigkeiten in verschiedenen Arbeitsbereichen zu analysieren, emotionale und psychologische Kompetenzen sowie Kompetenzen in Gruppenpsychologie und Kommunikationsfähigkeiten zu entwickeln. TrainerInnen lernen auch, die berufliche Geschichte einer Person zu analysieren, um geeignete Schritte für die Trainings- und/oder Karriereplanung vorschlagen zu können. Das Studienprogramm an der Vytautas Magnus Universität ist eine weitere Möglichkeit, BerufstrainerIn oder -beraterIn (mit Masterabschluss) zu werden.

In Polen können Menschen, die TrainerInnen/BeraterInnen werden wollen, ein (postgraduales) Hochschulstudium wählen (spezialisiert auf Beratung oder einen anderen relevanten Bereich), entweder als Vollzeit- oder berufsbegleitendes Studium. Allgemein können in Polen vier verschiedene berufliche Ebenen von TrainerInnen/BeraterInnen unterschieden werden: Trainee-BerufsberaterInnen, die nur unter der Aufsicht von zertifizierten BerufsberaterInnen arbeiten dürfen; BerufsberaterInnen (mit Masterabschluss, mindestens 12 Monaten Arbeitserfahrung in der Beratung), BerufsberaterInnen der ersten Stufe (mit Masterabschluss und mindestens zwei Jahren Arbeitserfahrung), BerufsberaterInnen der zweiten Stufe (mit Masterabschluss und mindestens 3 Jahren Arbeitserfahrung als BerufsberaterInnen der ersten Stufe).

In Bulgarien haben die meisten TrainerInnen einen Studienabschluss in Pädagogik, Soziologie oder Ähnlichem. Im Allgemeinen haben immer mehr TrainerInnen eine abgeschlossene universitäre Ausbildung, obwohl dies formell nicht erforderlich ist. Einige Universitäten bieten nun postgraduale Studienprogramme an, die sich auf Training/Beratung spezialisieren. Die Nationale Beschäftigungsagentur definiert folgende Anforderungen für TrainerInnen: Ihre Qualifikation muss dem Thema des Kurses entsprechen und sie müssen mindestens 600 Stunden Unterrichtspraxis im angegebenen Trainingsbereich haben. Einige Trainingseinrichtungen entwickelten interne Trainings für ihre angestellten TrainerInnen.

Ähnlich wie in Bulgarien und Polen können sich TrainerInnen/BeraterInnen in Griechenland entscheiden, entweder eine Ausbildung in einer Beratungseinrichtung oder ein postgraduales Studium (zum Beispiel an der Universität Athen) zu absolvieren, das auch eine praktische Ausbildung beinhaltet (zwischen 300 und 400 Stunden je nach Programm). Die postgradualen Studiengänge stehen StudentInnen offen, die bereits ein Studium der Geisteswissenschaften, der Sozial-, Wirtschafts- oder Angewandten Wissenschaften an einer griechischen Universität oder einem Pädagogischen Institut absolviert haben. BeraterInnen, die im Bildungssektor zum Beispiel in den „Zentren für Berufsberatung und -orientierung“ oder in den „Ausbildungsberatungsstellen“ arbeiten, sind im Wesentlichen LehrerInnen, die einen einjährigen postgradualen Diplomstudiengang in Beratung und Berufsorientierung abgeschlossen haben. Um als „Informations- und DokumentationsexpertInnen“ zu arbeiten, benötigen sie eine sechsmonatige Ausbildung (900 Stunden), die sich auf die Sammlung, Verbreitung und Dokumentation von Informationen zu Berufsberatung konzentriert. TrainerInnen, die im Weiterbildungssektor arbeiten, müssen

ein Studium der Pädagogik (oder Ähnliches) und ein zweisemestriges Ausbildungsprogramm an der „Higher School of Pedagogical and Technological Education“ absolviert haben.

In der Türkei müssen TrainerInnen/BeraterInnen, die für die öffentliche Arbeitsverwaltung arbeiten möchten, zeigen, dass sie relevantes Wissen und Arbeitserfahrung aufweisen. An der Universität Ankara wird das postgraduale Studienprogramm „Personalmanagement und Karriereberatung“ angeboten.

In Österreich sind die von BeraterInnen und TrainerInnen geforderten Qualifikationen sehr heterogen, was den Inhalt, die Dauer und die Kosten betrifft. Es gibt keine – landesweit – anerkannten Berufsbeschreibungen oder Qualitätsstandards für TrainerInnen. Das österreichische Arbeitsmarktservice verlangt mindestens einen Sekundarschulabschluss und darüber hinaus legen bundesweite Qualitätsstandards die Kompetenzen und Qualifikationen von TrainerInnen (die in AMS-Maßnahmen arbeiten) fest. Die Qualitätsstandards können von jeder regionalen Geschäftsstelle des AMS abgeändert werden, aber Änderungen müssen den nationalen Qualitätsstandard berücksichtigen. Verpflichtende Gegenstände der Ausbildung sind Gruppenprozesse/Gruppendynamik, Grundlagen der Kommunikation sowie Moderation (Techniken), Unterrichtsmethodik (Anpassung der Didaktik an verschiedene Bedürfnisse/Zielgruppen), Präsentationstechniken, Konfliktmanagement sowie Bildungs- und Trainingsplanung (Erstellen von Konzepten und Skripten für eine bestimmte Gruppe, Zeitmanagement etc.). Nachdem sie fünf Jahre in AMS- oder ähnlichen Maßnahmen, die von anderen Einrichtungen finanziert werden, gearbeitet haben, kann sich die/der TrainerIn/BeraterIn als „AMS Senior Expert“ zertifizieren lassen. Die MitarbeiterInnen des AMS (dem Hauptanbieter von Beratung) nehmen an einem zehnwöchigen internen Ausbildungsprogramm teil. Verschiedene private Organisationen bieten Zertifizierung und Ausbildung für TrainerInnen/BeraterInnen an (zum Beispiel das Zertifikat des „Bundesinstituts für Erwachsenenbildung“ oder das ECGC<sup>1</sup>-Studienprogramm an der Donau-Universität Krems).

### 5.3 Von den Trainingseinrichtungen geforderte Qualitätszertifikate

Im Wesentlichen ist zwischen Litauen, das bereits allgemeine Qualitätszertifikate eingeführt hat, und den anderen Partnerländern zu unterscheiden, in denen solche Zertifikate teilweise eingeführt und angewendet werden (in Griechenland und Polen nur für öffentliche Einrichtungen; in Österreich für TrainerInnen, die in vom AMS finanzierten Maßnahmen arbeiten).

Die Litauische nationale Evaluationskommission kontrolliert die Qualität der Berufsorientierungsangebote von verschiedenen öffentlichen und privaten Beratungseinrichtungen. Dies beinhaltet Kriterien in Bezug auf das Personal (erforderliche Kenntnisse, Kompetenzen, Arbeitserfahrung), die Infrastruktur, Information und Material, das den KlientInnen angeboten wird (Publikationen über Berufe etc.) sowie Kriterien für die angewandten Methoden (z.B. für die Evaluation/Selbstevaluation der Bedürfnisse und Erwartungen der KlientInnen).

---

<sup>1</sup> Siehe: <http://www.ecgc.at/>. Das ECGC (Europäisches Zertifikat für Bildungs- und BerufsberaterInnen) beruht auf den MEVOC-Kompetenzstandards für Bildungs- und BerufsberaterInnen und erkennt formell und informell erworbene Kenntnisse/Fertigkeiten/Kompetenzen von Bildungs- und BerufsberaterInnen an.

Wie bereits im letzten Kapitel beschrieben wurde, müssen BerufsberaterInnen und TrainerInnen, die im öffentlichen Beschäftigungsinstitut in Polen arbeiten, mindestens ein Zertifikat für BerufsberaterInnen haben, um Trainings- und Beratungsmaßnahmen durchführen zu dürfen (wie gesagt dürfen Trainee-BerufsberaterInnen nur unter der Aufsicht von zertifizierten BerufsberaterInnen arbeiten).

In Griechenland müssen nur Beratungsangebote der öffentlichen Arbeitsverwaltung bestimmte Qualitätsanforderungen bezüglich Infrastruktur, Einrichtung und Personal erfüllen.

In anderen Partnerländern (Bulgarien, Türkei, Österreich) gibt es noch keine landesweiten Qualitätszertifikate. In Bulgarien ist eine Lizenz nur für BerufstrainerInnen, nicht aber für BeraterInnen verpflichtend. In der Türkei und in Österreich werden sehr allgemeine Qualitätsstandards wie die Norm ISO 9000 zu Qualitätsmanagementsystemen und Total-Quality-Management angewendet, aber diese sind nicht ausreichend an Beratung angepasst. Die Türkische Behörde für Berufsqualifikation sammelt derzeit Berufsstandards, welche als Grundlage für eine Definition von beruflichen Qualitätsstandards dienen werden. In Österreich entwickelten zwei private Einrichtungen Qualitätsstandards und wenden diese an: Erstens die „WeiterbildungsAkademie“, die TrainerInnen in der Erwachsenenbildung zertifiziert und diplomiert (das Zertifikat beinhaltet 7 verpflichtende Kompetenzen: didaktische Kompetenz, Managementkompetenz, Bildungstheoretische-, Beratungskompetenz, Kompetenz in Bibliothekswesen und Informationsmanagement, soziale und personale Kompetenz); zweitens wird das bereits erwähnte „Europäische Zertifikat für Bildungs- und BerufsberaterInnen“ (ECGC) von verschiedenen Trainingsanbietern angewendet.

## **6 Qualitätsprogramme in der Fort- und Weiterbildung im Gruppensetting**

In den meisten Partnerländern (Österreich, Litauen, Polen, Griechenland, Bulgarien) gibt es Qualitätsprogramme. In Polen, Griechenland und Bulgarien müssen TrainerInnen/BeraterInnen, die für öffentliche Einrichtungen (hauptsächlich für das Arbeitsmarktservice) arbeiten, bestimmte Qualitätskriterien erfüllen. Zusätzlich wurden in Griechenland und Bulgarien Akkreditierungszentren eingerichtet, welche Aus- und Weiterbildungsanbieter zertifizieren und sie laufend evaluieren. In Österreich wurden verschiedene Qualitätssicherungsprogramme und -standards eingeführt.

In Litauen beruht die Qualitätssicherung von Gruppenberatungen auf den folgenden drei Qualitätsprogrammen: Programme zur Berufsentscheidung und Karriereplanung (für Beratung im Gruppensetting), Programme zur Entwicklung von Fähigkeiten, um auf dem Arbeitsmarkt bestehen zu können, und Programme zur Entwicklung von Selbstvertrauen und zur Arbeitssuche.

Wie oben bereits erwähnt wurde, müssen alle TrainerInnen/BeraterInnen, die für die nationale Arbeitsverwaltung in Polen arbeiten, als BerufsberaterInnen zertifiziert sein. In privaten Einrichtungen kommen verschiedene Qualitätssicherungsverfahren zur Anwendung. Ein Beispiel für ein Qualitätsprogramm ist der „Maßstab zur Qualitätsbeurteilung von Berufsberatung“, der sich auf die Evaluation der Selbstwirksamkeit der BeraterInnen konzentriert.

In der Türkei sichert das nationale Arbeitsmarktservice die Qualität durch Evaluation der Kenntnisse, Fähigkeiten und Erfahrungen der TrainerInnen sowie durch Kriterien hinsichtlich der Kursinfrastruktur, aber es gibt noch kein institutionalisiertes Qualitätszertifikat für Beratung.

In Griechenland und Bulgarien ist Qualitätssicherung eine gängige Praxis. In Griechenland werden alle Beratungsanbieter vom Nationalen Zentrum für die Akkreditierung beruflicher Weiterbildungseinrichtungen (das dem Ministerium für Arbeit und Soziale Sicherheit unterstellt ist) evaluiert und überwacht. Die Qualität wird durch die Akkreditierung von Weiterbildungseinrichtungen gesichert sowie durch die Zertifizierung der MitarbeiterInnen. Zusätzlich wurde ein System für die laufende Überprüfung und Evaluation der Arbeit des Akkreditierungszentrums eingerichtet. In Bulgarien wurde ein verpflichtendes Qualitätsprogramm für alle Weiterbildungsanbieter eingeführt. Dieses Qualitätsprogramm enthält Standards für die MitarbeiterInnen (Qualifikationen, Kompetenzen etc.) und für die Rahmenbedingungen der Trainings.

Wie bereits in den vorigen zwei Kapiteln erwähnt wurde, gibt es in Österreich noch keine landesweit angewandten Qualitätsstandards für Weiterbildung und Berufsorientierung. Einige öffentliche und private Einrichtungen haben ihre eigenen Standards festgelegt. Eines der wichtigsten Qualitätssicherungsprogramme sind die bereits erwähnten Qualitätsstandards des österreichischen AMS. Zudem entwickelten auch einige private und öffentliche Einrichtungen Qualitätsprogramme: Der Verband für Berufs- und Bildungsberatung führte Qualitätsstandards für die Qualifikationen der TrainerInnen ein. Die Gewerkschaft der Privatangestellten entwickelte ein Qualitätsprogramm, das Kriterien für TrainerInnen sowie für Trainingsmaterial enthält. Der Verband Österreichischer Volkshochschulen veröffentlichte ein Kriterienhandbuch und das Österreichische Institut für Berufsbildungsforschung entwickelte ein externes Qualitätssicherungssystem für Beratungseinrichtungen.

## **6.1 Qualitätssituation in der Berufsorientierung im Gruppensetting**

Obwohl die meisten Länder Qualitätsprogramme für Weiterbildung und Berufsorientierung entwickelt haben, fehlt es noch an spezifischen Qualitätsstandards für Berufsorientierung im Gruppensetting. Gleichzeitig gibt es in allen Partnerländern immer mehr Nachfrage nach Berufsorientierungsangeboten.

In Litauen entwickelte die Vytautas Magnus Universität das „Programm für die Qualitätsverbesserung von BerufsberaterInnen“, um die Kompetenzen, Fähigkeiten und Kenntnisse der BeraterInnen zu verbessern. In Polen wollen die nationalen politischen Entscheidungsträger nationale und regionale „Integrierte Berufsberatungszentren“ einrichten, um die Tätigkeiten und Dienstleistungen aller Weiterbildungseinrichtungen zu standardisieren, was auch einen positiven Einfluss auf die Qualität der angebotenen Beratungsdienste hätte. Studien, die in Österreich und in der Türkei durchgeführt wurden, zeigen, dass die Qualität der Berufsorientierung in Gruppen vor allem von den folgenden Kriterien abhängt: von der Größe und Homogenität/Heterogenität der Gruppen (je kleiner und homogener, desto besser), von den Qualifikationen der BeraterInnen (die eine spezifische Ausbildung für die Arbeit im Gruppensetting bekommen sollten), von der Motivation der KlientInnen und der Möglichkeit der KlientInnen, auf die Qualität und das Ergebnis der Beratung zu vertrauen. Zudem sollte die Vermittlungsquote nicht das einzige Kriterium für den Erfolg einer Maßnahme sein.

## 6.2 Bestehende Probleme auf der System- und Metaebene

Im Folgenden werden die Hauptprobleme in den Partnerländern besprochen.

Ein großes Problem in mehreren Ländern ist das Fehlen eines einheitlichen nationalen Regelwerks zur Berufsorientierung. Das heißt, dass die Aktivitäten der Hauptanbieter von Berufsorientierung nicht oder zu wenig koordiniert sind, dass nicht genügend Kommunikation zwischen dem nationalen Arbeitsmarktservice, den Trainingseinrichtungen, den TrainerInnen und KlientInnen stattfindet.

Ein weiteres Problem ist die unzureichende Qualifizierung von BerufsberaterInnen. Die Arbeitsbedingungen von TrainerInnen/BeraterInnen sind auch ein wichtiges Thema in den meisten Partnerländern. BeraterInnen erhalten meistens keine Supervision und Weiterbildung, sind unterbezahlt oder werden nicht für die Vor- und Nachbereitung der Kurse/Berufsorientierungsmaßnahmen bezahlt (wie in Österreich).

Weitere Faktoren sind die unzureichenden Qualitätsstandards des Informationsmaterials, fehlende durchgängige Finanzierung (die mit dem Problem des Preisdumping unter den Aus- und Weiterbildungsanbietern zusammenhängt) und die fehlende Standardisierung von Beratungsdiensten und -materialien, welche den KlientInnen angeboten werden. Befragte TrainerInnen/BeraterInnen gaben auch an, dass die Verwendung von IKT in Berufsorientierungsmaßnahmen angeregt werden sollte. In der Türkei stellt der Mangel an TrainerInnen in bestimmten neuen Berufsfeldern ein wesentliches Problem dar, das auf die schnellen Veränderungen auf dem Arbeitsmarkt zurückzuführen ist. In einigen Ländern (z.B. Österreich, Türkei) fordern TrainerInnen/BeraterInnen, dass die Beratungsangebote besser an die Bedürfnisse von bestimmten Gruppen angepasst werden (ältere Arbeitslose, Frauen nach einer Berufsunterbrechung, Menschen mit Behinderungen). Die Anpassung an bestimmte Zielgruppen ist besonders schwierig, da sich viele Beratungsanbieter vorwiegend auf die Vermittlungsquote konzentrieren und nicht genügend finanzielle Mittel für einen nachhaltigen Beratungsprozess zur Verfügung stellen.

## 6.3 ExpertInnenvorschläge zur Verbesserung der Qualitätssituation

Als Reaktion auf die oben beschriebenen Qualitätsprobleme in den verschiedenen Partnerländern werden in diesem Kapitel mögliche Lösungen vorgestellt.

Was die Qualifikationen von TrainerInnen/BeraterInnen betrifft, sollten Beratungsanbieter spezifische Anforderungen an BeraterInnen stellen, die in Gruppenberatungsmaßnahmen arbeiten (wie Gruppenpsychologie, Gruppendynamik etc.). Zudem sollte systemische Supervision angeboten werden. Die Erfahrungen, Erwartungen und Anforderungen von BeraterInnen sollten während der Planung der Beratungsmaßnahmen berücksichtigt werden. Was Anforderungsprofile betrifft, sollten für die Berufe „BerufsberaterIn“ und „BerufstrainerIn“ eindeutige und konkrete Berufsprofile und -beschreibungen entwickelt werden, um festzulegen, welche Fähigkeiten, Kompetenzen und Kenntnisse eine Person besitzen muss, um die Aufgaben erfüllen zu können. Langfristig werden diese Berufsprofile einen positiven Einfluss auf den Standardisierungsprozess in der Berufsorientierung haben.

Eine Lösung für die bestehenden Probleme in der Koordination und Kooperation in verschiedenen Partnerländern könnte die Errichtung von nationalen Koordinations-

zentren sein (wie sie zum Beispiel in Polen errichtet werden). Diese Zentren würden die Beratungsaktivitäten von Schulen, Universitäten, Arbeitsverwaltungen sowie die Maßnahmen von privaten Agenturen und Einrichtungen, die sozial-psychologische Dienste anbieten, koordinieren. Gleichzeitig wären die Zentren verantwortlich für die Umsetzung des nationalen Regelwerks zur Berufsorientierung und -beratung (wie es von den zuständigen Ministerien festgelegt wird). Abgesehen von diesen sehr konkreten Qualitätsproblemen, sollten die politischen EntscheidungsträgerInnen in der Gesellschaft und in zuständigen Einrichtungen (auch in Schulen) Bewusstsein für die Berufsorientierung und -beratung schaffen.

Berufsorientierungsmaßnahmen sollten flexibel konzipiert werden, um Anpassungen an bestimmte Zielgruppen, an sich verändernde Bedingungen und Situationen am Arbeitsmarkt zu ermöglichen. Die Erfahrungen der BeraterInnen und das Feedback der KlientInnen sollten auch als Quelle für die Anpassung genutzt werden. KlientInnen in langfristigen Maßnahmen sollten die Möglichkeit haben, einige Kurse selbstbestimmt auszuwählen. Das würde die Motivation der KlientInnen steigern und redundantes Training vermeiden.

Um hochwertige Beratung anbieten zu können, ist laufende und systematische Evaluation notwendig. In Polen wurde der „Maßstab zur Qualitätsbeurteilung von Berufsberatung“ von Augustyn Bańka (Nikolaus Kopernikus Universität) entwickelt, welcher die Kompetenzen und Fähigkeiten der BeraterInnen/TrainerInnen sowie ihre Schwächen misst.

In Bezug auf die Finanzierung ist die nachhaltige Planung der finanziellen Mittel entscheidend. Beratungsanbieter sollten einen Teil ihres Budgets für die Supervision und Weiterbildung der TrainerInnen bereitstellen. Was die Arbeitsbedingungen der TrainerInnen betrifft, können die Trainingseinrichtungen die TrainerInnen entweder anstellen (und nicht als freie MitarbeiterInnen beschäftigen), um für ihre gesicherte finanzielle Situation zu sorgen, oder sie besser bezahlen (eine andere Lösung wäre es, eine Unterrichtsstunde als zwei Arbeitsstunden anzusehen). Das würde den BeraterInnen/TrainerInnen die Vor- und Nachbereitung ermöglichen.

## **7 Bestehende Qualitätsstandards in der Berufsorientierung im Gruppensetting**

Wie bereits in Kapitel 6.1. Qualitätssituation in der Berufsorientierung im Gruppensetting erwähnt wurde, werden in den meisten Partnerländern Qualitätskriterien und -standards angewendet, aber nicht auf eine standardisierte Art und Weise (Litauen, Bulgarien, Polen, Österreich und Türkei). Obwohl in diesen Ländern bereits Qualitätsstandards eingeführt wurden, werden diese nicht landesweit umgesetzt (in den meisten Fällen nur in öffentlichen Einrichtungen, mit der Ausnahme von Griechenland). In Griechenland müssen alle Anbieter von Berufsorientierung den nationalen Qualitätsstandard erfüllen und stehend laufend unter Aufsicht.

In Litauen hat das Ministerium für Bildung und Wissenschaft zusammen mit der Vytautas Magnus Universität Qualitätsstandards für Berufsinformation, Beratung und die Ausbildung von BeraterInnen entwickelt. Diese Standards beinhalten methodische Vorschläge für TrainerInnen/BeraterInnen und ein Trainingsprogramm für BeraterInnen. Zudem wurde ein „Arbeitsleitfaden“ für Berufsinformation und -beratung entwickelt (ähnlich dem Leitfaden für „Berufsinformation und Beratungsarbeit“, der im Rahmen des Projekts „Schaffung und Umsetzung eines Systems für Berufsberatung“ erstellt wurde).

In Polen wurden verschiedene allgemeine Qualitätsstandards für die Berufsorientierung/-beratung im Rahmen der „Klassifikation von Berufen und Spezialisierungen“ (erstellt vom Institut für Arbeit und Soziales, beauftragt vom Ministerium für Arbeit und Sozialpolitik) eingeführt. Wie bereits erwähnt, müssen von staatlichen Einrichtungen angestellte BerufsberaterInnen gewisse Qualifikationen gemäß den Regelungen für Arbeitsmarktservices und -einrichtungen mitbringen. Die Anwendung dieser Standards auf alle Berufsberatungsanbieter wäre ein erster Schritt in Richtung Standardisierung.

In Bulgarien wurden einige Qualitätsstandards für Berufsorientierungsmaßnahmen entwickelt wie die „Bandbreite der Berufsorientierungsmaßnahmen“, die Standards „Zulassung von Institutionen, die Berufsorientierung anbieten“ und „Registrierung von Institutionen, die Berufsorientierung anbieten“ (alle Standards sind Teil eines nationalen Gesetzes zur beruflichen Aus- und Weiterbildung). Ein weiterer umgesetzter Standard ist das internationale Zertifikat „Global Career Development Facilitator“. Da bereits einige Standards existieren, ist die größte Herausforderung die, sie landesweit in den Einrichtungen, die Berufsorientierung anbieten, umzusetzen. Abgesehen davon sollte eine Zertifizierung für TrainerInnen/BeraterInnen eingeführt werden, die ihr Wissen informell erworben haben.

In Österreich ist die Situation ähnlich wie in Polen und Bulgarien. Das österreichische Arbeitsmarktservice legte Kriterien für die Evaluation der Ausschreibungen fest. Diese Kriterien stellen auch Qualitätsstandards dar, da das AMS der Hauptanbieter und -initiator von Berufsorientierung in Österreich ist.

Griechenland entwickelte bereits einen nationalen Qualitätsstandard, der in öffentlichen und privaten Einrichtungen (die unter der Aufsicht des Nationalen Zentrums für die Akkreditierung beruflicher Weiterbildungseinrichtungen stehen) umgesetzt werden muss.

In der Türkei wurden noch keine spezifischen Qualitätsstandards für Berufsorientierungsangebote entwickelt. Deshalb werden allgemeinere Qualitätsstandards angewendet wie die Qualitätszertifikate der türkischen Normungsinstitution (Regierungsorganisation), des Qualitätsmanagementsystems und des Total-Quality-Managements.

## **8 Qualitätsbemühungen oder individuelle Qualitätsprogramme von Initiatoren, Trainingseinrichtungen oder TrainerInnenorganisationen**

Im Allgemeinen arbeiten in allen Partnerländern verschiedene Einrichtungen im Beratungssektor zusammen. Deshalb sind Standardisierung und Zusammenarbeit in allen teilnehmenden Ländern wichtige Herausforderungen in der Berufsorientierung.

In Litauen wurde der „Leitfaden für Berufsinformation und Beratungsarbeit“ (wie im vorigen Kapitel erwähnt wurde) erstellt, der die Standardisierung der Qualifikationen, Kompetenzen und Fähigkeiten von BerufsberaterInnen/TrainerInnen zum Ziel hat. Der Leitfaden definiert auch die Anforderungen an die „Berufsinformationszentren“ (die in ganz Litauen eingerichtet wurden).

Ähnlich wie in Litauen wurden auch in Polen Qualitätsprogramme und -methoden entwickelt, die sich entweder auf die laufende Beobachtung und Evaluation von

Dienstleistungen der Beratungseinrichtungen konzentrieren (zum Beispiel nach der EFQM – Europäische Stiftung für Qualitätsmanagement) oder auf die Evaluation der Selbstwahrnehmung, Selbstbewertung und Eigenüberwachung der TrainerInnen/ BeraterInnen (zum Beispiel mit dem „Multi-Rater-Feedback“, in dem KlientInnen, Vorgesetzte und KollegInnen den BeraterInnen/TrainerInnen Feedback geben). Griechenland hat sich auch dazu entschieden, eine umfassende Evaluationsstudie der Beratungseinrichtungen und -anbieter im ganzen Land durchzuführen (die Studie wurde vom Ministerium für Lebenslanges Lernen und Religion in Auftrag gegeben). Eine weitere wichtige Einrichtung zur Qualitätssicherung ist die Hellenische Gesellschaft für Beratung und Berufsorientierung, die wissenschaftliche Forschung im Beratungssektor durchführt.

In der Türkei wurde erst vor kurzem mit der Standardisierung der Beratung begonnen. Um Berufsorientierungsmaßnahmen sowie die Kompetenzen und die Ausbildung der TrainerInnen zu standardisieren, müssen in den Beratungseinrichtungen Berufsstandards und Berufsprofile festgelegt werden.

In Bulgarien entwickeln die Trainingseinrichtungen seit kurzem ihre internen Qualitätsstandards. Diese beinhalten Standards zum Trainingsinhalt, der Qualifikation der TrainerInnen und der Ausstattung der Trainingseinrichtungen. EU-weite Projekte und Aktivitäten spielen eine wichtige Rolle in Bulgarien (und in der Türkei) und ermöglichen die Festlegung von Qualitätsstandards in der Berufsorientierung.

In Österreich haben in den letzten Jahren verschiedene öffentliche und private Einrichtungen Qualitätsprogramme erstellt. Eine wichtige Initiative ist das Zertifikat der „WeiterbildungsAkademie“ (siehe Kapitel 5.3. Von den Trainingseinrichtungen geforderte Qualitätszertifikate), die TrainerInnen in der Erwachsenenbildung auf der Grundlage von sieben Qualitätsdomänen (didaktische Kompetenz, Managementkompetenz, Bildungstheoretische-, Beratungskompetenz, Kompetenz in Bibliothekswesen und Informationsmanagement, soziale und personale Kompetenz) zertifiziert und diplomiert, oder das bereits erwähnte „Europäische Zertifikat für Bildungs- und BerufsberaterInnen“ (ECGC), ein standardisiertes und international übertragbares Zertifizierungssystem („ECGC-Zertifikat“), um formell und informell erworbene Kenntnisse/Fertigkeiten/Kompetenzen von Bildungs- und BerufsberaterInnen anzuerkennen. Zudem legte der Verband für Berufs- und Bildungsberatung (seit 2001) Qualitätsstandards für TrainerInnenqualifikationen fest, und der Verband Österreichischer Volkshochschulen veröffentlichte ein Handbuch für Qualitätskriterien in der Berufsorientierung (Qualitätskriterien an sich, Maßnahmen zur Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung sowie Instrumente der Qualitätssicherung und -entwicklung). Ähnlich sind auch die Qualitätsstandards für TrainerInnen der Österreichischen Vereinigung für Bildungs-, Berufs- und LaufbahnberaterInnen.

Das Österreichische Institut für Berufsbildungsforschung entwickelte ein externes Qualitätssicherungssystem für Einrichtungen, die Berufsberatung anbieten. Eine weitere wichtige öffentliche Einrichtung ist die Gewerkschaft der Privatangestellten, die ein Qualitätsprogramm entwickelte, das sich mit dem Erstellen von Definitionen und Qualitätskriterien für TrainerInnen sowie für im Training verwendete Produkte befasst.