

Berufsverband für Coaching,
Supervision und Organisationsberatung



bso

Reglement

zur Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung

Gut beraten.



Reglement

zur Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung

Bei Beraterinnen und Beratern bso®

Inhaltsverzeichnis

- 3 | Einleitung und Grundsätze
- 4 | Das Qualitätsportfolio
- 4 | Die einzelnen Portfolioelemente
- 6 | Das Qualitätsentwicklungsgespräch
- 7 | Sonstige Bestimmungen / Schlussbestimmungen

Einleitung und Grundsätze

Sehr geehrtes aktives oder zukünftiges Mitglied bso, liebe Leserin, lieber Leser

Seit 1.1.2005 verfügt der Berufsverband für Coaching, Supervision und Organisationsberatung bso über ein **Qualitätssystem**. Mit dem für alle aktiven Mitglieder obligatorischen Qualitätssystem will der bso die Professionalität der Beraterinnen und Berater fördern und zur **kontinuierlichen Verbesserung** der von den aktiven Mitgliedern bso erbrachten Dienstleistungen beitragen. Für die Kundinnen und Kunden von Beratenden bso bedeutet dies, ergebnisorientierte, überprüfbare und nachhaltige Dienstleistungen zu erhalten, wenn sie einer Beraterin oder einem Berater bso ein Mandat erteilen.

Das Qualitätssystem bso umfasst Struktur-, Prozess- und Ergebniselemente. Grundlage des beraterischen Handelns und der beraterischen Verantwortung bilden die **berufsethischen Richtlinien bso** und der **Beratungskodex bso**. Die Reflexion von Beratungsprozessen und der beraterischen Rolle sowie Evaluationen und Feedbacks der Kundinnen/Kunden fördern die Selbsterkenntnis und tragen zur Verbesserung unserer Dienstleistungen bei. Die Dokumentationen von Reflexionen, Interventionen und Weiterbildungen ermöglichen die Überprüfbarkeit.

Zusammen mit den Grundlagendokumenten – Beratungskonzept(e), Kontraktvorlagen – bilden sie das persönliche **Portfolio** jedes aktiven Mitgliedes bso. Das Qualitätsportfolio bildet die Grundlage für das alle 3 Jahre stattfindende **Qualitätsentwicklungsgespräch**.

Die Qualitätssicherung und die Qualitätsentwicklung sind für alle Aktiv-Mitglieder bso verbindlich mit Ausnahme der Mitglieder in Ausbildung.

Der bso stellt für die Portfolios Vorlagen zur Verfügung. Diese finden sich auf der Homepage www.bso.ch im Mitgliederbereich unter der Rubrik Qualität.

Wir stehen bei Fragen gerne zur Verfügung!

Bitte wenden Sie sich per E-Mail an: qualitaet@bso.ch

Das Qualitätsportfolio

Das Qualitätsportfolio umfasst sämtliche Dokumente (Grundlagen, Konzepte, Nachweise, Formulare usw.) und gegebenenfalls weitere eigene Elemente, beispielsweise zu Lehrtätigkeiten, Fachpublikationen, Netzwerken u.a.m.

Die einzelnen 5 Portfolio-Elemente sind wie folgt definiert:

Beratungskonzept

- Ziel** > Mitglieder bso verfügen über ein oder mehrere aktuelle Beratungskonzepte und geben Auftraggebern den darüber Auskunft.
- Standards**
- > Ein oder mehrere Konzepte, die zu wesentlichen Punkten der eigenen Beratungspraxis Auskunft geben, sind vorhanden.
 - > Sie entsprechen den Anforderungen des bso (ethische Richtlinien und Beratungskodex) und machen Aussagen zu Grundhaltung, Theoriebezug, Zielen, Methoden und Evaluation.
- Dokumentation** > Schriftlich formulierte Konzepte, z.B. eigene Homepage, geeignetes Werbematerial, Broschüren, etc.
- Überprüfung** > Qualitätsentwicklungsgespräch

Kontraktverfahren

- Ziel** > Mitglieder bso gestalten den Kontraktierungsprozess systematisch, transparent und dokumentiert.
- Standards**
- > Mitglieder bso verfügen über eine oder mehrere schriftliche Vorlage(n) zur mündlichen oder schriftlichen Kontraktierung mit Zielvereinbarung, Arbeitsweise, Evaluation und Auflösungsbestimmungen.
 - > Im Kontrakt wird Bezug auf die ethischen Richtlinien bso und den Berufskodex bso genommen.
 - > Der Kontrakt enthält einen Hinweis auf die Ombudsstelle (Adresse, Telefon).
- Dokumentation** > Persönliche Kontraktvorlage und Beispiele
- Überprüfung** > Qualitätsentwicklungsgespräch

Evaluation und Feedback der Kundinnen/Kunden

- Ziele**
- > Auftraggebende von Mitgliedern bso sind mit Effizienz, Zielerreichung und Nachhaltigkeit der Beratung zufrieden.
 - > Bei Unzufriedenheit oder Abbrüchen untersucht die Beratungsperson, wenn möglich zusammen mit dem Kunden, die Gründe.
- Standards**
- > Mitglieder bso werten ihre Beratungsprozesse systematisch aus bezüglich Zufriedenheit, Zielerreichung, Effizienz, Prozess und Nachhaltigkeit durch ausgewählte und/oder zusammengefasste Feedbacks der Kundinnen/Kunden.
 - > Bei der Ombudsstelle liegen keine berechtigten Beschwerden vor.
- Dokumentation**
- > Persönliche Evaluations-Instrumente (Fragebogen usw.)
 - > Beispiele aus der Praxis
- Überprüfung**
- > Qualitätsentwicklungsgespräch

Reflexion des beraterischen Handelns und der laufenden Beratungsprozesse

- Ziele**
- > Mitglieder bso reflektieren ihre Beratungsprozesse und präsentieren ihre Arbeit.
 - > Sie entwickeln ihr professionelles Handeln und suchen mit Beratungskolleginnen/-kollegen und/oder in der Einzelsupervision nach Lösungen und Varianten für konkrete Beratungssituationen.
 - > Die Reflexion fokussiert auf die ethischen Richtlinien bso, den Beratungskodex bso, beraterisches Handeln und die beraterische(n) Rolle(n) sowie die professionelle Methodenanwendung.
- Standards**
- > Durchschnittlich 18 Stunden Intervention oder 9 Stunden Einzelsupervision pro Jahr.
 - > 1 dokumentierte Prozess-Analyse pro Jahr.
- Formen**
- > Schriftliche Form, mündliche Präsentation mit Unterlagen, Video/Tonbandaufnahme, Hospitation u. a.m.
- Dokumentation**
- > Bestätigung der Reflexion durch die Gesprächspartner (Interventionsgruppe/Q-Zirkel u.a.m.), evtl. Publikation.
 - > Gegenseitiges Unterschreiben in der Interventionsgruppe oder Unterschrift durch den/die Einzelsupervisor/in.
- Überprüfung**
- > Qualitätsentwicklungsgespräch

Weiterbildung

Ziel	> Mitglieder bso bilden sich im Hinblick auf ihre Beratungstätigkeit kontinuierlich weiter.
Standards	> 60 Stunden im Verlauf von drei Jahren > davon mind. 30 Stunden bei externen Weiterbildungsanbietern.
Formen	> Kurse, Tagungen, Fachdiskurse, Fachpublikationen, Literaturstudium, Qualitätsentwicklungsgespräche.
Dokumentation	> Liste mit selbst organisierten Weiterbildungsaktivitäten > Nachweis(e) externe Weiterbildung(en)
Überprüfung	> Qualitätsentwicklungsgespräch

Das Qualitätsentwicklungsgespräch

Ziel	Mitglieder bso haben ein mit fachlicher Aussenperspektive ergänztes Wissen in Bezug auf die beschriebenen Qualitätsziele. Sie erkennen > die eigenen Stärken und Schwächen im professionellen Handeln, > den persönlichen Handlungsbedarf zur Qualitätssteigerung > und Entwicklungsperspektiven für die eigene Beratungstätigkeit.
Standards	> Mitglieder bso erbringen jeweils im Abstand von drei Jahren den Nachweis, dass sie die Qualitätsstandards bso erfüllen (Bestätigung mit Unterschriften an die Geschäftsstelle). Neue oder übertretende Mitglieder erbringen ihren Nachweis im 3. auf das Eintrittsjahr folgende Jahr.
Formen	> Qualitätsentwicklungsgespräch mit mindestens 2 Personen oder 2 Gespräche mit zwei Einzelpersonen. > Mindestes 1 der Gesprächspartner/innen ist aktives Mitglied bso. > Grundlage für den fachlichen Diskurs und damit Gegenstand des Qualitätsentwicklungsgesprächs ist das Qualitätsportfolio und die Erfüllung der vorgegebenen Standards. > Mögliche Gefässe können sein: die Intervisionsgruppe, der Austausch zwischen zwei Intervisionsgruppen, Q-Zirkel, neu zu kreierende Berater/innen-Plattformen oder von Weiterbildungsinstituten initiierte Angebote.

- Rekursrecht** > Wird anlässlich des Qualitätsentwicklungsgespräches die Nichterfüllung der Qualitätsstandards festgestellt und die entsprechende Beurteilung verweigert, kann bei der Aufnahme- und Qualitätskommission Rekurs eingereicht werden.
- Dokumentation** > Ergebnisprotokoll des Entwicklungsgespräches
> Bestätigung der Durchführung an die Geschäftsstelle senden
- Überprüfung** > Geschäftsstelle bso

Sonstige Bestimmungen

Hat eine Beraterin bso, ein Berater bso oder ein Beratungskollektiv ein systematisches und dokumentiertes Qualitätssystem, das die Qualitätsziele des bso abdeckt, kann die Aufnahme- und Qualitätskommission bso auf Antrag ein **Gleichwertigkeits-Anerkennungsverfahren** durchführen. Die Aufnahme- und Qualitätskommission ist zuständig für Regelungen bei Berufsunterbruch oder weiteren speziellen Situationen. Gesuche sind an die Geschäftsstelle bso zu richten.

Schlussbestimmungen

Dieses Reglement ersetzt die Q-Broschüre vom März 2004. Es wurde durch die Mitgliederversammlung vom 15. März 2008 genehmigt und mit sofortiger Wirkung in Kraft gesetzt.

Schwarztorstrasse 22
CH-3007 Bern

T +41 (0)31 382 44 82
F +41 (0)31 382 44 39

www.bso.ch
info@bso.ch

Juni 2008